

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Diplomová práce

Romana Šimková

DOBROVOLNICTVÍ A MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ
PRO SPOLUPRÁCI S LIDMI S DLOUHODOBÝM DUŠEVNÍM
ONEMOCNĚNÍM (ve vybraných organizacích v Praze)

Volunteering and motivation of volunteers for cooperation with people with
long-term mental illness (in some organisations in Prague)

Praha, 2010

Vedoucí práce: PhDr. Václava Probstová, Csc.

Poděkování

Ráda bych velmi poděkovala vedoucí práce PhDr. Václavě Probstové, CSc. za trpělivost, cenné rady a odborné vedení.

Prohlašuji,

že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla užita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V

dne

podpis:

Abstrakt

Dobrovolnictví je zvláště v posledních několika letech nezanedbatelným fenoménem ve světě, ale i v České republice. V průběhu minulého desetiletí se u nás postupně zbavilo negativní konotace z dob minulého režimu a v očích společnosti si pomalu buduje respekt a uznání. Stále častěji to nejsou už jen studenti a mladí lidé, kteří se rozhodnou věnovat svůj čas ve prospěch druhých.

Dobrovolnictví je realizováno v mnoha oblastech, dobrovolnické projekty se zaměřují na různou problematiku či na podporu různých cílových skupin. Předložená diplomová práce se zabývá dobrovolnictvím v oblasti podpory duševního zdraví, snaží se představit organizace, jejichž klientelu tvoří lidé s dlouhodobým duševním onemocněním a které zároveň využívají pro podporu svých klientů dobrovolníky. Jací jsou lidé, kteří se stávají dobrovolníky v této oblasti, co je vede k výběru cílové skupiny a co je motivující pro činnost s klienty?

Protože jsou projekty využívající dobrovolníky pro podporu osob s duševním onemocněním spíše ojedinělé, může být zajímavé zjistit, jak organizace získávají zájemce o dobrovolnickou činnost, stejně tak čím se nechávají „nalákat“ potenciální zájemci, co je pro ně motivující, důležité či rozhodující při realizaci spolupráce s klienty organizace.

Záměrem výzkumného šetření s dobrovolníky ze třech organizací, které je součástí této práce, bylo zjistit, z jakých důvodů si dotazovaní vybrali směřování své dobrovolnické činnosti, co je povzbuzuje v dalším pokračování či jakou podporu očekávají od organizace v rámci dobrovolnického programu.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, lidé s dlouhodobým duševním onemocněním, motivace dobrovolníků

Abstract

The volunteering is an indispensable phenomenon not just worldwide but also in the Czech Republic, especially in recent years. It has lost its negative reputation acquired in the socialist era and it is continuously getting more respect and credit in the eyes of society. It is not just the youth or students, who decide to dedicate their time to the others.

The volunteering is effectuated in many areas, the projects focus on different problems or support various target groups. This thesis treats of volunteering in the area of mental health support and presents organisations, which help clients with long-term mental illness and which cooperate with volunteers. Who are the people who volunteer in this area and what is their motivation to work with clients?

Because of the fact that the projects are mostly unique, it is interesting to find out, how the organisations recruit the volunteers and what the main motivation reasons for volunteers are.

The target of this survey, on which volunteers of 3 different organisations participated, was to find out what reasons for volunteering they had, what encouraged them and what support they expected from the volunteering program of the organisation.

Key words: volunteering, volunteer, people with long-term mental illness, motivation of volunteers

Obsah

Úvod.....	7
1 Vymezení základních pojmů.....	9
2 Historie a současnost dobrovolnictví.....	13
2.1 Historie a současnost dobrovolnictví v zemích Evropy a v USA.....	13
2.2 Tradice, historie a vývoj dobrovolnictví na území České republiky.....	19
2.3 Mezinárodní organizace a zakotvení dobrovolnictví v dokumentech mezinárodních a v evropském kontextu.....	23
3 Dobrovolnictví v České republice – aktuální situace.....	26
3.1 Kdo je dobrovolník a jak vypadá dobrovolnictví.....	27
3.2 Typy dobrovolnictví (oblasti, služby, činnosti).....	29
3.3 Osoba a postavení dobrovolníka.....	32
3.4 Dobrovolníci v NNO, dobrovolníci v sociálních službách.....	34
3.5 Vedení dobrovolníků a metodika práce s nimi v organizaci.....	35
3.6 Legislativní úprava dobrovolnictví v ČR a její vývoj.....	42
3.7 Zastřešující organizace HESTIA, o.s. – Národní dobrovolnické centrum.....	44
3.8 Motivace lidí pro dobrovolnickou činnost	46
3.9 Postoje veřejnosti k dobrovolnictví a dobročinnosti obecně v ČR.....	49
4 Dobrovolník, který se věnuje lidem s dlouhodobým duševním onemocněním.....	52
4.1 Vymezení cílové skupiny klientů, na kterou je dobrovolnictví zaměřeno: problematika lidí s duševním onemocněním.....	52
4.2 Působení dobrovolníka a význam jeho pomoci při práci s klientem.....	54
4.3 Organizace a projekty, které nabízejí možnosti pro dobrovolnictví s lidmi s duševním onemocněním – vybrané organizace v Praze	57
4.4 Dobrovolnické centrum versus dobrovolnický program v rámci organizace (poskytovatele služeb pro klienty s duševním onemocněním).....	59
4.5 Příklad projektu využití dobrovolníků pro činnost s lidmi s duševním onemocněním v zahraničí.....	61
4.6 Uvažované motivace dobrovolníků pro spolupráci s lidmi s duševním onemocněním.....	64
5 Výzkumné šetření.....	68
5.1 Příprava a cíle výzkumu.....	68
5.2 Výzkumná metoda a technika sběru informací.....	69
5.3 Charakteristika výběrového souboru.....	69
5.4 Zjištěné informace a poznatky z rozhovorů s dobrovolníky.....	77
5.5 Shrnutí výsledků šetření, výstupy, zhodnocení a další návrhy aneb "co je pro dobrovolníky motivující a jak je lze ještě motivovat?".....	91
Závěr.....	100
Seznam použité literatury.....	102

Přílohy.....	106
--------------	-----

Úvod

Diplomová práce nejprve pojednává obecně o dobrovolnictví jako takovém, následně představuje jeho různé podoby a nakonec i konkrétní skupinu dobrovolníků vybranou pro výzkumné šetření.

První kapitola práce se snaží vysvětlit obecné pojmy týkající se dobrovolnictví. V kapitole následující se věnuji stručnému popisu historie a vývoje tohoto fenoménu na našem území i v zahraničí. Je zde nastíněn také legislativní vývoj, představeny jsou významné organizace a zásadní momenty v mezinárodním a národním kontextu, které přispěly k širšímu rozvoji myšlenky dobrovolnictví, i jeho samotné realizaci v různých odvětvích či oborech.

Dobrovolnictví se může jednotlivec věnovat v různých oblastech prostřednictvím různých činností, proto i forem dobrovolnictví je velké množství. Primárně se práce z hlediska studovaného oboru zaměřuje na dobrovolnictví, které má sociální rozměr, tj. činnost ve sféře sociálních služeb, kdy dochází k vzájemnému setkávání lidí. Při realizaci takové činnosti, dobrovolník věnuje svůj volný čas na pomoc, podporu či asistenci ve prospěch druhého člověka (klienta některé organizace).

Třetí kapitola práce se nejprve věnuje aktuální situaci dobrovolnictví u nás, představena je organizace zatřešující tuto problematiku v národním měřítku, stejně jako některé vznikající projekty. Dále je sledován legislativní vývoj, snahy dobrovolnickou činnost nějak zakotvit a právně regulovat v českém právním řádu. Do této kapitoly patří i detailnější rozlišení typů dobrovolnictví, popis charakteristik potenciálních dobrovolníků a druhů motivace, které se u zájemců o dobrovolnictví nejčastěji objevují. Tato část se také podstatně věnuje fungování dobrovolnického programu obecně a metodice práce s dobrovolníky, do které patří celý proces náboru a přijímání, ale i vzdělávání, plánování a hodnocení aktivit dobrovolníka v organizaci zejména při spolupráci s klienty. V závěru kapitoly je ponechán ještě prostor pro představení názorů veřejnosti na tento fenomén, respektive postojů společnosti ke konkrétním dobrovolným činnostem a lidem, kteří se jim věnují.

Hlavním cílem práce zůstává snaha zmapovat a částečně představit organizace či projekty sídlící v Praze, které využívají dobrovolníky a jejich dobrovolnickou činnost pro navázání kontaktu, setkávání a spolupráci s lidmi s duševním onemocněním, čemuž je věnována čtvrtá kapitola. Na příkladech třech organizací v Praze, které využívají činnost dobrovolníků, bych ráda ukázala, jak může fungovat spolupráce dobrovolníka s klientem, existuje-li zde specifický dobrovolnický program, jak je činnost dobrovolníků koordinována, jaké možnosti jsou jim nabízeny, tedy jak se s nimi celkově pracuje v jednotlivých organizacích.

Souvisejícím úkolem práce je také zjistit, jací jsou lidé, kteří se věnují zmíněné spolupráci s osobami s dlouhodobým duševním onemocněním, co je vede k rozhodnutí věnovat svůj čas této skupině a co je motivuje pro další působení ve spolupráci s nimi. Protože jsem sama byla dobrovolníkem a pravidelně se setkávala s klientkou, často jsem přemýšlela, jaké motivace stojí na počátku jejich volby při výběru cílové skupiny.

Co dobrovolníky vede k tomu, že se rozhodnou pomáhat právě lidem s duševním onemocněním, co je pro ně povzbuzující, motivující a důležité v průběhu navazování vztahu i rozvíjení další spolupráce s klientem?

Ve výzkumném šetření, kterému je věnována poslední kapitola, se zaměřuji právě na tyto otázky, přičemž sleduji hlavně popis výběru organizací pro účely šetření, jejich představení z hlediska charakteristik práce zaměstnance pověřeného funkcí koordinátora dobrovolníků a charakteristik samotné spolupráce dobrovolníka s klientem. Kapitola dále popisuje, jak probíhal proces oslovování organizací a jejich dobrovolníků, stejně jako samotná realizace šetření. Následně jsou představeny a interpretovány shromážděné poznatky, výsledky jsou shrnuty do závěrů s příslušnými komentáři či postřehy vztahujícími se k tomu, jak organizace aktuálně vzledem k dobrovolníkům funguje, jak efektivně využívá jejich činnost apod. Důležitou otázkou vztahující se k šetření je také, jak organizace své dobrovolníky motivují a podporují ve spolupráci s jejich klienty, zejména pak z čeho vychází prvotní motivace dobrovolníků, jak se mění a vyvíjí v průběhu spolupráce s klientem.

V závěru kapitoly bude možné také podat případné návrhy na zlepšení, zefektivnění činnosti dobrovolníků prostřednictvím nástrojů posilování jejich motivace a budování fungujícího vztahu nejen na úrovni dobrovolník-klient, ale také na úrovni, kde je zastoupená i organizace, tedy klient-dobrovolník-koordinátor.

V práci budu vycházet z literatury a dostupných materiálů o dobrovolnictví v České republice, za všechny mohu uvést zejména publikaci *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* autorů Tošnera a Sozanské, ze zahraničních zdrojů je v práci čerpáno z publikace *Volunteering Worldwide* (sborník sestavený organizací Netherlands Institute of Care and Welfare). Pro zpracování témat zaměřených specificky na dobrovolnictví s lidmi s duševním onemocněním budu vycházet také z knihy *Psychózy* autorů Probstové a Pěče, dále z knihy *Sociální práce v praxi* O. Matouška a kolektivu autorů, částečně také ze zahraniční literatury o psychosociální rehabilitaci a komunitní péči holandských autorů Wilkena a Hollandera a britských autorů Thornicrofta a Szmuklera či několika cizojazyčných odborných článků.

1 Vymezení základních pojmů

Podle slovníku sociální práce (Matoušek, 2003, s. 55) je *dobrovolnictví* definováno jako neplacená a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti, lze ho rozlišit na vzájemně prospěšné a veřejně prospěšné, kdy v prvním případě jde o zájmové skupiny sdílející osobní zájmy, v druhém případě spočívá v poskytnutí části času a vlastních dovedností pro veřejně prospěšnou činnost.

Autoři Sozanská a Tošner (2006, s. 18) shrnují poslání své knihy následující definicí. *Dobrovolnictví* není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.

Pojem *dobrovolník* shrnuje publikace pro neziskové organizace "Práce s dobrovolníky" (Jandáková, 1997, s. 2), podle níž je to člověk, který organizaci pomáhá za dohodnutých podmínek, ale bez finančních odměn a věnuje svůj čas, své vědomosti a dovednosti ve prospěch organizace.

Podle Sozanské a Tošnera (2006, s. 35) je *dobrovolník* člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Jedním z dokumentů, který blíže specifikuje a upravuje či rekapituluje dobrovolnictví, roli dobrovolníků a jejich činnosti a dosavadní situaci je dále například Rezoluce o dobrovolnictví z roku 1983 přijatá Evropským parlamentem.

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví vydaná roku 2001 (IAVE, 2001) dobrovolnictví popisuje šířeji jako "*základní stavební prvek občanské společnosti, který uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny*". Podle deklarace může být činnost jak individuální, tak skupinová, je možností posilování specifických lidských hodnot jakými jsou družnost, zájem či pomoc druhým lidem, také je důležitá při prosazování osobních práv jednotlivců, převzetí osobní odpovědnosti v rámci komunity, pro osobní růst jednotlivců a realizaci veškerého lidského potenciálu v zájmu komunity. V neposlední řadě je dobrovolnictví činností umožňující efektivnější propojení rozdílných lidí pro zdravý a udržitelný rozvoj komunit a pro usilování o nové řešení problémů a úkolů, které stojí před lidstvem.

Jiný dokument na evropské úrovni propagující důležitost a potřebnost dobrovolnictví je Manifest evropského dobrovolnictví z roku 2003. Ten byl vydán na základě iniciativy nevládní organizace zastřešující dobrovolnickou činnost na území evropských států - Evropského dobrovolnického centra. Další a spíše konkrétnější vymezení dobrovolnictví, role dobrovolníka včetně jeho práv a povinností je možné najít v různých Kodexech dobrovolníka jednotlivých dobrovolnických center, projektů či organizací využívajících činnost dobrovolníků. Jeden z kodexů, který vychází z domácí i zahraniční zkušenosti představuje na svých webových stránkách také Národní dobrovolnické centrum pod organizací Hestia, která se zabývá tematikou dobrovolnictví u nás v celonárodním měřítku. Zde se mimo jiné dočteme, že dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí,

může se jím stát kdokoli, protože každý umí něco, co může nabídnout druhým nebo také, že dobrovolnictví státem podporované upravuje konkrétněji zákon o dobrovolnické službě a tento kodex se tedy odkazuje právě na tuto právní normu (z www.hest.cz).

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě je v účinnosti od 1. 1. 2003. Tato norma byla dlouho očekávaným právním předpisem, který oficiálně upravil oblast dobrovolnictví, jednotlivé zainteresované subjekty (dobrovolník, organizace vysílající a přijímající) či formu a obsah dohody, na základě níž bude dobrovolník jménem organizace věnovat svůj volný čas ve prospěch někoho či nějaké věci. Doposud je tento zákon prvním a také jediným předpisem, který se týká problematiky dobrovolnictví a dobrovolníků v České republice. Podle formulace, kterou tato norma nabízí, "dobrovolník může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností, svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu".

Zákon dále vymezuje termín *"dobrovolnická služba, což je (a) činnost při níž dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase"*.

Z tohoto vyplývá, že dobrovolník ne přímo supluje či nahrazuje činnost profesionálů a jimi poskytovaných služeb, ale svou činností nabízí jakýsi doplněk těchto služeb (zejména volnočasového charakteru), kdy působí ideálně v přirozeném prostředí člověka (klienta organizace) nebo v zázemí organizace, pomáhá mu zajistit potřebné, podporuje k samostatnosti nebo je jednoduše společníkem při trávení volného času, průvodcem v situacích, kterých by se klient sám třeba obával, vyhýbal se jim. Důležité je bezesporu navázání důvěryhodného vztahu a jeho udržování v patřičných hranicích, tak aby zůstal bezpečný pro obě strany.

Kromě zaměření na konkrétní cílové skupiny klientely zákon dále považuje za dobrovolnickou službu (b) *"pomoc při přírodních, ekologických a humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a) nebo pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací"*.

Zákon upravuje pouze státem podporované dobrovolnictví, tedy organizace či projekty, jimž byla udělena akreditace od Ministerstva vnitra ČR a které jsou oficiálními příjemci dobrovolníků, případně vysílající organizací, která dobrovolníky poskytuje. Na projekty, které o tuto podporu nežádají se zákon nevztahuje a dobrovolnické aktivity, které realizují nejenže nijak nevymezuje, ale ani nevyžaduje plnění určitých kritérií, dodržování práv a povinností či zajištění jednotnosti v dobrovolnických programech. Pokud se tedy na financování dobrovolnických projektů organizací nepodílí stát, je tvorba programu a jeho fungování pouze v rukou těchto organizací. Ty se mohou, ale také nemusí inspirovat zněním zákona, zejména pokud neusilují o získání akreditace pro svůj dobrovolnický program. Přesto by měly mít pro spolupráci s dobrovolníky v organizaci vypracován

postup a potřebné dokumenty v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Důvodem absence akreditace u dobrovolnického programu může být malý počet dobrovolníků v organizaci nebo charakter činnosti, na kterou jsou dobrovolníci využiti, která se spíše podobá jednorázovým akcím, občasně pomoci či asistenci apod. Přímou v textu paragrafu 1, odstavce 2 zákona se tak dočteme, že (a) *"se nevztahuje na činnosti upravené zvláštními právními předpisy, ikdyž tyto činnosti splňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, (b) a činnosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby, stanovené tímto zákonem, ikdyž jsou vykonávány dobrovolníky"*. Přesto platí, že dobrovolníci v režimu akreditovaném spadající do působnosti Zákona o dobrovolnické službě, i ti, kteří pracují v programu bez akreditace, se jako pracovníci mimo pracovněprávní předpisy řídí obecně občanským zákoníkem. Aby byla zachována určitá elementární jednotnost, dostatečná kvalita a efektivita dobrovolnické činnosti, bylo by podle názorů odborníků třeba začlenit do tohoto právního dokumentu právě i vymezení pro neakreditované dobrovolnictví případně dobrovolnictví neformálního charakteru a také dobrovolnictví obecně jako takového, což by mohlo být v budoucnu realizováno případnou novelizací zákona o dobrovolnické službě.

Pro doplnění základních pojmů, které se budou v textu práce dále také objevovat, lze ještě uvést dvě definice, které uvádí Slovník sociální práce (Matoušek, 2003, s. 55).

Dobrovolnické organizace: organizace sdružující občany, kteří společně pracují pro obecné blaho, bez nároku na plat. Vytvářejí tak alternativu ke státním organizacím, respektive k organizacím zřízeným samosprávou, ba dokonce podle některých autorů představují nejvýznamnější aktéry žádoucího trendu v soudobých společnostech – odklonu od rigidistického státu směrem k občanské společnosti. Jsou méně formální, pružné, ale také méně stabilní než jiné organizace. Některé dobrovolnické organizace poskytují i sociální služby.

Dobrovolnické centrum: organizace, která zájemcům v ČR zprostředkovává příležitosti k dobrovolné práci a vyhledává dobrovolníky pro organizace, které je potřebují. Centrum vzdělává manažery dobrovolnické činnosti, organizuje vlastní dobrovolnické programy, vytváří a udržuje příslušné informační databáze, propaguje dobrovolnictví v médiích, získává informace o potřebách dobrovolnické práce od obcí, krajů a ústředních orgánů správy, případně se účastní i mezinárodní spolupráce v dobrovolnických aktivitách (Matoušek, 2003, s. 54).

Dobrovolnický program: i když se s definicí konkrétně tohoto pojmu v citovaném Slovníku sociální práce nesetkáme, je toto označení organizované činnosti dobrovolníků ve prospěch klientů pravděpodobně nejvýstižnější a nejbližší tématu a zaměření diplomové práce zejména pro vybrané organizace a dobrovolníky vybrané pro výzkumného šetření. Nejvíce totiž odpovídá charakteru práce s dobrovolníky (jejich získávání, nábor, zaškolení, hodnocení atd.), tedy jejich činnosti, vykonávané pro jednu organizaci. Zde tedy nelze hovořit o vysílající a přijímající organizaci, protože obě tyto funkce plní jedna a tatáž organizace. Stejně tak jsou dobrovolníci využíváni právě jen pro činnost zaměřenou na podporu, pomoc a spolupráci s klienty dané organizace, jejímž hlavním posláním je poskytování služeb (zejména v souladu se Zákonem č. 108/2006 o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb) určité cílové skupině a činnost dobrovolníků je spíše doplňkovým programem.

Pro upřesnění dvě ze tří organizací, které jsou uvedeny v rámci praktické části práce, přesně odpovídají tomuto popisu, zbývající organizace je samostatným dobrovolnickým programem zaměřujícím se výlučně na získávání, školení dobrovolníků, zajišťování nabídky spolupráce s dobrovolníkem svým klientům a následnou koordinaci navázání vztahu dobrovolník-klient, hodnocení jejich spolupráce atd.

2 Historie a současnost dobrovolnictví

2.1 Historie a současnost dobrovolnictví v zemích Evropy a v USA

Dobrovolnictví se od svých počátků, kdy mělo podobu spíše spontánní neorganizované solidarity působící navzájem mezi lidmi, blízkými, sousedy, stalo postupem času nezanedbatelným fenoménem. Z opomíjeného a často neefektivně užívaného nástroje si vybudovalo svou důležitost jak v jednotlivých vyspělých státech, tak v mezinárodním měřítku. Znamé jsou rozsáhlé humanitární programy OSN využívající činnost mnoha dobrovolníků pro různé aktivity zaměřené např. na vzdělávání, budování technického zázemí, při živelných katastrofách a ochraně životního prostředí, při rozvoji demokracie či podpoře lidských práv.

Historie rozvoje dobrovolnictví na území evropských zemí je spojena se solidaritou v souvislosti s náboženskou vírou, původně bylo totiž dobrovolnictví organizováno charitativními církevními institucemi. V době průmyslové revoluce, zejména v průběhu 19. století, se zároveň rozvíjela spolková činnost a prostřednictvím setkávání lidí stejných profesí či společných zájmů se formovala solidarita mezi těmito lidmi, kteří byli ochotni navzájem se podporovat a pomáhat všem potřebným. Státy Evropy, kde se tradičně dobrovolnictví vyskytovalo a kde zároveň nebyly přerušeny aktivity občanské společnosti žádným závažným politickým zvratem, byly a jsou především Nizozemí, Francie, Velká Británie nebo také Německo.

Nizozemí

V této zemi funguje jedna z nejsilnějších tradic solidarity, spolupráce a vzájemné pomoci mezi lidmi. V 60. letech minulého století byla v Nizozemí prosazena myšlenka sociálního státu, vliv vlády vzrůstal, adresnost pomoci a řešení potřeb lidí byla tak anonymnější, soukromé iniciativy byly utlumeny a dobrovolnická práce a charita ztrácely oblibu i u veřejnosti.

Jak k tomuto uvádí Tošner a Sozanská (2006, s. 27) v průběhu 60. let byl systém spolků, zejména církevních nahrazen intervencí silného sociálního státu a již o deset let později začaly skupiny občanů, nespokojených s tradičními postupy státní péče, zakládat vlastní svépomocné programy.

60. léta 20. století zde byla obdobím zásadních změn, které měly vliv na dobrovolnictví, začalo se prosazovat emancipační hnutí žen, mladých lidí, mentálně postižených, duševně nemocných či homosexuálních osob, které kritizovalo tradiční postupy a metody. Hnutí se dožadovalo svých práv a protestovalo proti řízení institucí a služeb, z těchto snah pak vzešly jasné požadavky po reformě systému, začaly vznikat nové služby (svépomocné skupiny, chráněná bydlení, poradenská centra, právní poradny) zpočátku vedeny právě dobrovolníky. V následujících 70. letech se občanská společnost začala opět aktivizovat. Země čelila rostoucí imigraci levné pracovní síly či uprchlíků z různých částí světa a měnila se v multikulturní. Díky decentralizaci se také odpovědnost později přenesla na lokální úroveň, což se ukázalo jako výhodné pro efektivnější propojení různých potřeb

komunity a přispění samotných občanů. Vláda začala výrazněji podporovat dobrovolnictví v polovině 70. let, pomohla založit a financovat na třicet dobrovolnických center. Příkladem nově vzniklého typu dobrovolnictví se stala např. individuální spolupráce s bezdomovci či s lidmi HIV pozitivními, což vedlo k postupnému zapracování dobrovolnictví působícího v různých sférách do právního systému země, navíc začala vláda financovat první dobrovolnická centra. V roce 1985 se vláda v oficiálním právním dokumentu vyjádřila ve prospěch vytvoření podmínek pro dobrovolnictví, protože je to povinností právě vlády samotné. Díky této podpoře začaly vznikat národní organizace reprezentující či zastřešující dobrovolnictví v Nizozemí. V průběhu 90. let minulého století již vláda zdůrazňovala důležitost silné občanské společnosti, která by měla stát po boku vlády a pomáhat celou společnost vést a směřovat. Díky spolupráci rozdílných politických sil byla v zemi zachována poměrná stabilita a ekonomická prosperita, dobrovolnictví bylo i nadále podporováno.

Definice dobrovolnické práce v Nizozemí je formulována takto: "konání neplacených a nepovinných aktivit v organizovaném kontextu ve prospěch druhých nebo společnosti" (Goovart, Van Daal, Munz, Keesom, 2001, s. 215).

Největší počet organizací využívajících dobrovolnické práce je zde zaměřeno na volnočasové aktivity, ale i zdravotnické služby či služby sociálně angažované. Běžné je zde i dobrovolnictví mimo oficiální organizace, podle průzkumů se na dobrovolnictví podílelo až 40% populace, z toho počet mužů a žen je přibližně stejný. Muži se většinou věnují oblastem sportu a volného času, ženy spíše činnostem ve zdravotnictví, jako pečovatelky či sociální pracovnice.

K národním organizacím patří např. Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk – NOV ("Netherlands Volunteer Organizations"), která chrání zájmy a rozvoj sítě dobrovolnictví, dále VrijwilligersManagement ("Volunteer Management Foundations") zacílená na rozvoj práce s dobrovolníky nebo Vorming, Training en Advies - VTA ("Education, Training and Advice).

Francie

Francie byla vždy silně centralizovaný stát, jehož vláda příliš nedovolovala budování neziskových organizací, přičemž působila monopolně ve věcech veřejných zájmů. Až v 80. letech 20. století vláda socialistů směřovala k procesu decentralizace se záměrem zmenšit vzdálenost mezi vládou a občany. Díky tomu začala vznikat nová spolupráce mezi veřejností a soukromým sektorem a na významu získala různá hnutí v sociální oblasti na místní i regionální úrovni. Aktuálně je ve Francii striktně oddělována církev od státu. Velkou roli hraje kulturní identita, díky vzrůstajícímu počtu imigrantů je země nucena se s tímto faktem vyrovnat (nejpočetnější menšinou je zde muslimská komunita). Také díky tomu se začaly ve větší míře objevovat projevy rasismu, nezaměstnanost, sociální exkluze, což se zejména v polovině 80. let stalo značným problémem. Vláda se díky tomu stále více začala obracet k dobrovolnickému sektoru, aby se spolupodílel na řešení těchto problémů a dobrovolná práce začala získávat v očích veřejnosti postupně svou nynější pozici.

Archambault a Boumendil (1997, in Goovart, Van Daal, Munz, Keesom, 2001, s. 99) definují dobrovolnickou práci jako "neplacenou aktivitu spojenou s oblastmi působení mimo profesi a rodinu, která poskytuje služby skupinám či organizacím".

V průběhu 90. let vzrostl ve Francii počet dobrovolníků (23,4 % z populace starší 18 let), stejně tak vzrostlo i množství času, které lidé této práci věnovali (na průměrně 5 hodin týdně), dobrovolníci také zůstávají déle u jedné organizace, v roce 1996 70% z nich setrvalo u organizace déle než 3 roky. Přibližně 13% dobrovolníků ve Francii působí v sociální oblasti (nejčastěji ve službách pro lidi s postižením, seniory, chudé či pro lidi bez domova), 20% se věnuje oblasti vzdělávání a výzkumu, v církevních hnutích působí 11% z nich, 8% se podílí na práci v profesionálních organizacích či v sektoru zdravotnické péče, přibližně 20% dobrovolníků pak v mezinárodní pomoci, při ochraně životního prostředí či v lidskoprávních organizacích. Je odhadováno, že ekonomická hodnota dobrovolnické práce odpovídá 5% placené pracovní síly ve Francii.

Tošner a Sozanská (2006, s. 26) uvádí, že nejčastěji se zde setkáme s dobrovolníky působícími ve sportu, kultuře a rekreačních aktivitách, v těchto odvětvích to je až polovina všech dobrovolníků. Působnost v sociálních službách je tedy z tohoto pohledu spíše okrajová.

Průměrný dobrovolník ve Francii je muž ve věku 33 - 59 let, zaměstnaný, z vyšší příjmové skupiny a s vyšším vzděláním, přesto poslední dobou vzrůstá počet žen, které se dobrovolnictvím začínají věnovat. Muži působí spíše v managementu a reprezentativních funkcích, ženy se věnují spíše každodenním praktickým činnostem. Běžnější je dobrovolná práce v menších městech a obcích více než ve městech s počtem obyvatel nad 100 tisíc. Většina dobrovolníků, což je asi 6 milionů lidí, má placené zaměstnání, zbylých 3,8 miliónu dobrovolníků je nezaměstnaných, studentů či osob v důchodu. Nejčastější důvody, které vedou k dobrovolnické činnosti jsou přání pracovat pro dobrou věc nebo být potřebný, potkat nové lidi, věnovat svůj volný čas, upotřebit své dovednosti nebo naopak nové dovednosti získat a také se realizovat ještě mimo svou profesi.

Nejznámějšími organizacemi na území Francie, které využívají dobrovolnickou práci jsou ADT - Quart Monde a Les Chiffoniers d'Emmaus a které se snažily bojovat s chudobou a bezdomovectvím. Další světově známou je organizace Médecins Sans Frontières zajišťující lékařskou pomoc na různých kontinentech, SOS Racisme je zase antirasistickou organizací.

Jak bylo řečeno v 80. letech zde začal vzrůstat význam dobrovolnické práce, neziskové organizace byly včleněny do sociální ekonomiky. Byla zformována instituce s názvem Conseil National de la Vie Associative (CNVA) jako poradní orgán vlády ve věcech spojených s dobrovolnickými společnostmi. Vláda také začala zvyšovat finanční příspěvky podporující dobrovolnické projekty, tato podpora byla iniciována zejména konferencí v roce 1999. Nejdůležitější institucí, která zastřešuje dobrovolnictví ve Francii a zajišťuje základní systém podpory dobrovolnictví a dobrovolnického sektoru je Le Centre National du Volontariat ("National Center for Voluntary Work"), která vznikla v roce 1974 s cílem spojit výzkum a informovanost a zejména také propagovat dobrovolnictví pomocí různých kampaní, v médiích a podobně. Za dobu své existence vytvořila tato organizace národní síť dobrovolnických center, která začala vyrovnávat nabídku a poptávku dobrovolnických kapacit a zajišťovat potřeby dobrovolníků i organizací. Další organizací je Institut pro výzkum a informace o dobrovolnictví, který se nezávisle zabývá výzkumem a konzultační činností pro soukromý a neziskový sektor na národní i evropské úrovni. V roce 1995 byla založena dobrovolnická nadace, která se měla pokusit přesvědčit veřejnost o hodnotě dobrovolné práce,

informovat o jejích podmínkách a přinést větší porozumění problémům spojeným s dobrovolnictvím.

Velká Británie

Velká Británie je také tradiční "zemí dobrovolnictví", konkrétně pokud se jedná o charitativní aktivity a vzájemnou pomoc zejména mezi obyvateli venkova. I když zde byly silné snahy navázat na občanskou solidaritu z období druhé světové války, dobrovolnictví zůstalo při budování sociálního systému spíše opomenuto, přesto prošlo v průběhu 20. století značnou transformací. Před 2. světovou válkou bylo mnoho sociálních služeb distribuováno na místní úrovni prostřednictvím aktivit dobrovolných organizací. Po válce díky hlavní roli státu nebyla dobrovolná práce tolik vyhledávána, nebyl na ní kladen takový důraz. V průběhu dalších desetiletí vzrůstala nespokojenost s veřejnými službami, zároveň se objevily nové potřeby v sociální oblasti, následně začaly vznikat nové dobrovolnické organizace, které podpořili další rozvoj dobrovolnictví. Po roce 1979 se vládní politika změnila a dobrovolníci se stali opět zásadním zdrojem pomoci ve společnosti. Labouristická vláda zvolená v roce 1997 začala prosazovat dobrovolnictví v celé škále od podpory dobrovolné práce mládeže, přes iniciativy zaměřené na starší osoby nebo různé etnické menšiny. Významnost dobrovolnictví byla popsána tvrzením, že jde o základní projev občanství, na který je nahlíženo jako na výraz osobní zodpovědnosti v protikladu k právům a svobodám jednotlivce a také na způsob získávání dovedností či rozšiřování sociální sítě.

Národní výzkum dobrovolnictví ve Velké Británii z téhož roku přinesl jeho novou definici: "jakákoliv aktivita, která zahrnuje trávení času, neplacené konání činnosti zacílené ve prospěch jednotlivců či skupin, blízkým příbuzným či ve prospěch životního prostředí" (Howlett, Lukka, in Govaart, Van Daal, Munz, Keesom, 2001, s.112). Tento výzkum navíc rozlišil formální dobrovolnictví jako aktivitu konanou v rámci organizace nebo skupiny a neformální dobrovolnictví jako aktivitu, která je spojenou vykonávána mimo kontext organizace např. formou sousedské pomoci a také zjistil, že dobrovolnictví se v daném období věnovalo až 48% populace. Nejčastější oblastí, ve které dobrovolníci ve Francii působí jsou sportovní a pohybové aktivity, věnuje se jim až 26%. Činností spojeným se vzděláváním dětí a školou se věnuje 23% dobrovolníků, stejné procento se pak věnovalo pomoci v náboženském kontextu, 4% dobrovolníků se věnovalo politice a 5% dobrovolníků životnímu prostředí. Co se týče typů činností, nejčastěji se dobrovolníci věnovali získávání a správě finančních prostředků, dále organizaci či pomoci s různými akcemi. I když byl prokázán malý dobrovolnický podíl v politice, přesto se dobrovolníci podíleli na rozhodovacích procesech zejména na místní komunitní úrovni.

Podporu a jakési zastřešení dobrovolnictví jsou zajišťovány v rámci všech čtyřech národů Velké Británie. V Anglii je to National Centre for Volunteering, ve Skotsku jde o organizaci Volunteer Development, The National Development Agency působí v Severním Irsku a ve Walesu je Council for Voluntary Action. Všechny tyto organizace zajišťují poradenství na základě dobré praxe, podílí se na tvorbě struktur pro začlenění dobrovolnických organizací napříč dobrovolným, státním a soukromým sektorem. Ve Velké Británii dále působí organizace the National Association of Volunteer Bureaux, která má na lokální úrovni své členy v podobě tzv. Volunteer Bureaux tvořících celou síť

agentur. Tato síť se věnuje zajišťování příležitostí a podpory, poradenství a výcviku pro místní dobrovolníky. Podobný servis zajišťují také různé další organizace zaměřené na specifické oblasti jako např. the National Association of Voluntary Service Managers (Health sector) či Voluntary Arts Network apod.

Německo

V Německu bylo možné navazovat hlavně na tradici církevních charitativních institucí. Postupem času se stalo dobrovolnictví symbolem jakéhosi nového sociálního hnutí a budování moderní občanské společnosti. Aktuálně existuje v Německu přibližně kolem stovky dobrovolnických center či agentur. Dobrovolníci působí při integraci přistěhovalců, při budování mezinárodních vazeb na evropské i světové úrovni (Tošner, Sozanská, 2006, s. 26). Německo je zároveň největším příjemcem zahraničních dobrovolníků i jejich vysílající zemí do jiných států. Je zde také významná tradice dobrovolnictví v rámci církevních organizací, což potvrzuje fakt, že dobrovolníků pracujících pro tyto instituce je až 80 tisíc (tamtéž).

USA

Severoamerická tradice dobrovolnictví je velmi pestrá a její odkaz byl později inspirací pro mnohé státy v Evropě i na jiných kontinentech. Obyvatelé se tu tradičně věnovali dobrovolnictví v rámci církevních a dalších spolků, zejména pak neformálnímu typu bez rámce nějaké organizace na základě potřeby podpořit a udělat něco pro druhé lidi. Na území severní Ameriky tato vzájemná pomoc mezi občany fungovala ještě před vytvořením ústřední vlády, první lidé, kteří přijížděli z Evropy a osidlovali tyto oblasti postavili novou společnost založenou na právech, svobodách, rovnosti, vzájemné solidaritě, podpoře a pomoci. Jednoduše lze říci, že komunita a občanská společnost zde existovala ještě před ustavením vlády. V dalších obdobích byly již občanské iniciativy natolik rozvinuté, že značně ovlivňovaly veřejný i politický život např. v otázkách otroctví, všeobecného volebního práva, osvětové či charitativní činnosti. Spojené státy byly od počátku vzniku zemí přistěhovalců, většina z nich přicházela do začátku 20. století z Evropy, poté následovali asiáté, hispánci, což vyústilo v dnešní situaci, kdy je společnost velmi různorodá z hlediska ras, etnik či náboženského vyznání. Společnost v USA čerpá z hodnot euroamerické tradice s důrazem na individualismus, víru v rovnost všech lidí, pozitivní změnu, orientaci na budoucnost apod. Dobrovolná práce se zde postupně stala přirozenou součástí života občanů ať už prostřednictvím vzájemné neformální pomoci v rámci komunit nebo pod hlavičkou organizací zaměřujících se na různé činnosti jako např. skauting, různé charitní organizace či sportovní a jiné kluby.

Stejně jako je různorodá společnost v USA, stejnou různorodost najdeme i v oblasti dobrovolnictví. Ve většině průzkumů, které se věnovaly dobrovolnictví bylo zjištěno, že se mu věnují lidé ze všech vrstev populace, různě ekonomicky zajištění, muži stejně jako ženy s různým náboženským vyznáním, z různých etnických skupin, ve všech částech země. Díky výzkumům bylo také zjištěno, že některé skupiny lidí se spíše identifikují jako dobrovolníci a to zejména ti s vyšším vzděláním i příjmem, ženského pohlaví, určitého věku apod. Naopak lidé s nižším příjmem mají spíše

tendenci nepovažovat se za dobrovolníka, své jednání spíše považují za přátelskou či sousedskou výpomoc. Od roku 1970 vzniklo v USA kolem 500 dobrovolnických center, jejichž posláním je hlavně podpora, propagace dobrovolnictví, tvorba nových projektů, dále také zajištění školení, dalšího vzdělávání prostřednictvím konferencí a seminářů pro neziskové, státní i komerční organizace. Důležitou otázkou je i efektivní vedení dobrovolníků, proto se centra zaměřují i na tvorbu metodiky práce s dobrovolníky, jejich vyhledávání, získávání, nábor, školení, hodnocení apod. Tato centra disponují vlastními fundraisingovými, dokumentačními a PR odděleními i knihovnami. Podle průzkumů se v USA věnuje dobrovolnictví 20% občanů.

Národní výzkum dárcovství a dobrovolnictví z roku 1999 přinesl informace a konkrétnější poznatky o dobrovolnících a jejich rozvrstvení. Z osob nad 18 let se věnovalo dobrovolnické činnosti 56%, více bylo žen s 62% a muži představovali 49%. 42 % dobrovolníků se dozvědělo o této možnosti na základě osobního kontaktu, 35% prostřednictvím zapojení v organizaci. Bylo zaznamenáno zvýšení podílu seniorů nad 75 let - 43% z nich se věnovalo dobrovolnictví, došlo i k růstu dobrovolníků z řad etnických minorit na 46% obyvatel z této skupiny.

Klasická definice dobrovolnictví ve Spojených státech zahrnuje 4 základní prvky:

- Svoboda volby – lidé to dělají, protože chtějí.
- Konstruktivní aktivita – dobrovolnictví je forma "práce" a tak má pozitivní hodnotu.
- Zaměření na druhé – je zamýšleno pomáhat druhým, buď specificky jednotlivcům nebo hromadně v rámci komunity.
- Neplacená práce – lidé se tomu věnují bez očekávané okamžité finanční odměny, ačkoli jsou přijímány jiné výhody z dobrovolnictví jako rozvoj znalostí, dovedností, sociálních kontaktů nebo i fakt, že dobrovolnictví může vést k placené práci.(Allen, in Goovart, Van Daal, Munz, Keesom, 2001, s. 234).

Ačkoli v USA neexistoval, k roku 2001, žádný zákon upravující dobrovolnictví, bylo všeobecně předpokládáno, že jde o právo, ale i zodpovědnost všech a tak souvisí se základními právy občanů na svobodu slova či shromažďování obsaženými v dokumentu Ústavy Spojených států amerických.

Allen uvádí (in Goovart, Van Daal, Munz, Keesom, 2001,s. 235), že dobrovolnictví v USA tradičně spadá do čtyřech oblastí. První je svépomoc a vzájemná asistence (aktivity v sousedství, pomoc lidem z etnických skupin, lidem se závislostí, trpícím nemocí nebo postižením a jejich rodinám). Druhou oblastí je budování komunity, tedy zaměření na aktivity s úmyslem zlepšit kvalitu života (oblast umění, kultura, sport či odpočinek, občanské asociace a "komunity víry"). Na řešení problémů je zaměřena třetí oblast, aktivity jsou cíleny na závažné lidské, sociální a ekologické problémy prostřednictvím přímých služeb, stejně jako změnou systému. Poslední oblastí je prosazování či obhajoba dobrovolnictví, pod níž spadají aktivity zacílené na přínos změn do veřejné politiky a soukromého sektoru a práce ve prospěch těch, kteří nemohou účinně prosazovat své zájmy. K nejčastějším motivacím dobrovolníků v USA patří soucit s potřebnými, vlastní zájem o danou aktivitu či práci, získání nového pohledu na věci, důležitost a význam aktivity pro lidi, které dobrovolník respektuje.

Organizací s dlouho se rodící tradicí v USA je United Way, jejíž počátky sahají až do roku 1887, kdy vznikla její předchůdkyně, nábožensky orientovaná Společnost charitních organizací. United Way v průběhu své existence zastřešovala jiné dobrovolné organizace a finálně se ustanovila roku 1980 v Chicagu s jasným posláním "zaměřit se na růst organizované kapacity lidí, kteří pomáhají jeden druhému a to jak vlastní dobrovolnou činností, tak finančními dary". Aktuálně organizace United Way působí v rámci sítě center, kterých bylo k roku 1998 kolem 1400 na lokální úrovni, na ní jsou napojena další dobrovolnická centra po celé federaci. V USA je na vzestupu tendence propagovat a podporovat síť dobrovolnictví, od 70. let 20. století stále vzrůstají aktivity neziskových organizací, vlády i zástupců obchodních firem, které jsou zaměřené na rozvoj místních i národních organizací podporujících dobrovolnictví. Dobrovolnictví je v USA zejména v posledních dvou desítkách let široce podporováno také významnými představiteli veřejného, politického života i zástupci z komerční sféry. Díky této podpoře vznikla v roce 1990 nadace Points of Light Foundation usilující o efektivnější zapojení lidí – dobrovolníků do řešení přibývajících sociálních problémů. Na zformování této organizace měl podíl i tehdejší prezident George Bush, který v jednom ze svých projevů vyzdvihl důležitost amerického dobrovolnického sektoru a dobrovolníků samotných. Nadace se zaměřuje zejména na rozvoj vedení organizací podporujících dobrovolnictví, na zvýšení veřejného povědomí o významu a hodnotě dobrovolnictví, motivování druhých lidí k dobrovolnictví. V neposlední řadě také vytváří nové programy pro získání firemních zaměstnanců, mládeže nebo celých rodin pro zapojení do dobrovolnické činnosti s úmyslem ukázat dobrovolnictví jako jeden z nástrojů pro boj se sociálními problémy.

V americké historii lze nalézt kontinuální podporu dobrovolnictví od federální vlády. Kromě zmíněné aktivity prezidenta Bushe, se významně zasloužili i J. F. Kennedy (pomohl založit tzv. Peace Corps), dále prezident Nixon (jako první představitel vlády oficiálně investoval zdroje státu do podpory sítě dobrovolnictví), prezident Reagan (upozornil na důležitost podpory dobrovolnictví od soukromých firem) i prezident Clinton (vytvořil tzv. Corporation for National Service, pro podporu národních služeb a komunitního dobrovolnictví).

Celkový rozvoj dobrovolnictví, které bylo nuceno reagovat na změny v sociálním prostředí, zejména sociální podmínky jednotlivců a rodin, hodnoty i životní styl obecně, měl mimo jiné za následek i vznik jeho nových typů či forem. Allen (in Goovart, Van Daal, Munz, Keesom, 2001, s. 240) hovoří o tzv. *občasném dobrovolnictví* jako fenoménu 90. let minulého století, jehož výhodou je právě krátkodobost činnosti a flexibilita. Díky tomu vznikly různé nárazové akce, které se pravidelně opakují (jednou za rok, měsíčně apod.) a které nabízí dobrovolníkům mnoho jednorázových, avšak zajímavých příležitostí (např. Make a Difference Day, National Youth Service Day). Jako příklad nového typu uvádí autor *dobrovolnictví rodin*, které nabízí rodinám možnost být spolu, zlepšit vlastní vztahy a zároveň poskytnutím určité služby někomu pomoci. *Dobrovolnictví online* je pak reakcí na rostoucí úlohu internetu, který může přinést zajímavé příležitosti dobrovolnické pomoci (např. online mentoring, tutoring a podpora mladých lidí, také překlady, účast na výzkumu, vytváření, designování a řízení webových stránek pro neziskové organizace apod.).

2.2 Tradice, historie a vývoj dobrovolnictví na území České republiky

Počátky první organizované dobročinnosti sahají do období středověku a jako v jiných evropských zemích jsou samozřejmě spojeny s aktivitami církve. Právě církev byla institucí, jejímž posláním byla péče a podpora chudých, nemocných, potřebných, její dobročinná agenda měla však hlavně duchovní rozměr. V druhém pólu pak existovala a začala se více rozvíjet dobročinnost obecně humanitární (Frič, 2001, s. 23). Církev však přes svou snahu konat dobré skutky a starat se o potřebné, nedokázala přesvědčit o své nezištnosti v souvislosti s jejím bohatstvím a rozmařilým životem jejích představitelů. Postupně tak začala ztrácet oblibu ve společnosti i výsadní postavení právě v oblasti organizované dobročinnosti. Tento pohled se nejvíce prosadil v období husitství, kdy byla církev podrobena kritice, došlo k posílení úlohy měst na poli dobročinných aktivit, což znamenalo počátek jejich odpoutávání od církve a víry.

V období 17. století došlo k obnově sil církve v rámci tzv. rekatolizace českých zemí, avšak vlivem stále působících renesančních a humanistických ideálů upevnil stát svou moc nad církví a začal ji z organizované dobročinnosti vytlačovat.

Období osvícenství a v našich zemích konkrétně vláda Josefa II. přinesla nové účtování s církví, byly zavírány kláštery, rušeny mnišské řády, mnoho z jejich majetku bylo zabaveno a využito poté ve prospěch charit či nadací světského charakteru, které měly nově sloužit dobročinnosti obecně humanitární.

Zásadním obdobím pro realizaci dobročinnosti a dobrovolnictví bylo zejména 19. století, tedy doba národního obrození, kdy se začala rozvíjet živá spolková činnost, vznikaly nejrůznější spolky, družstva či nadace zaměřené na různé oblasti. Všechny tyto organizace byly postaveny z velké části právě na solidaritě, dobrovolné práci a vzájemné pomoci, některé, jako např. Sokol nebo Hlávkova nadace, ve své tradici pokračují a fungují do dneška. Byl to právě silný pocit vlastenectví, který charakterizoval prostředí v tehdejší společnosti a měl za následek rostoucí zájem o národní kulturu, vzdělávání, umění. Oblibu získaly dále aktivity zaměřené na tělovýchovu, formovat se začala i tradice dobrovolných hasičských sborů. Veškeré emancipační snahy, které přineslo národní obrození a boj za samostatnost českého jazyka, kultury se tehdy poprvé projevíly ve velké míře právě v oblasti neziskových, dobročinných aktivit. Díky trendu všeobecné modernizace ve společnosti byla úloha a vliv církve na poli dobročinnosti ještě více oslabena a řešení těchto problémů a hlavní odpovědnost byla předána do rukou obcí, měst a státu.

Situace po roce 1918, symbolizována vznikem samostatné Československé republiky s sebou přinesla další čilý rozvoj a podporu spolkové, respektive dobrovolné činnosti. Jak píše Tošner a Sozanská (2006, s. 29) dobrovolné organizace zahrnovaly celou škálu organizačních forem: soukromé, obecní, náboženské, národnostní, až po tzv. spolky s charakterem polooficiálním, které byly pověřeny poměrně širokými kompetencemi (např. zemské a okresní péče o mládež, Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC).

Dobrovolné organizace byly bohatě strukturovány a zahrnovaly síť malých organizací a

poboček až po okresní, zemská nebo národní ústředí (tamtéž).

Práce dobročinných spolků (celkem 5140) byla nejčastěji zaměřena na budování a spravování různých ústavů a zařízení (chudobince, ozdravovny, sanatoria, ústavy pro chudé, útulky pro studenty, jesle, poradny pro matky, prázdninové osady apod.). Dle statistik nejvíce zařízení vlastnily obce (60%), méně pak spolky (16%), ostatní zařízení byla v majetku státních orgánů, církví, jednotlivců apod. (Frič a kol., 2001, s. 24). Jak píše Kodymová (in Matoušek a kol., 2001) stát nemohl všem sociálním problémům věnovat pozornost, v určitých sférách se i nadále uplatňovaly dobrovolné organizace.

Přerušení rozkvětu spolkové činnosti, dobročinnosti a dobrovolnické činnosti, který naše země zažila za první republiky přinesla druhá světová válka, respektive nacistická okupace a následné zřízení protektorátu, které prakticky ukončily všechny místní snahy. Činnost organizací byla utlumena, spolky zrušeny, některé byly po pečlivé kontrole reorganizovány a využity pro účely a rozvoj nového režimu. Byly však přísně centralizované, hierarchizované a sloužily k podpoře státní moci a nacistické propagandy.

Po válce přišlo částečné zotavení a oživení spolkové činnosti a dobrovolných aktivit, Frič (2001, s. 24) uvádí, že počet spolků, které se podařilo v období tzv. druhé republiky bylo až 10 tisíc.

Po roce 1948, kdy výlučnou moc ve státě převzala komunistická strana a země upadla opět do totalitního zřízení, změnilo dobrovolnictví v duchu socialismu zcela svůj charakter. Dělat něco dobrovolně začalo mít postupně zcela jiný význam pro jednotlivce, jinak bylo formulováno i dobrovolnictví, které vyžadoval a podporoval u svých občanů stát. Původně nezištně konané a dobročinně zaměřené aktivity ve prospěch druhých, byly náhle zneužívány pro "dobro státu a socialismu". Sdružování občanů bylo možné pouze prostřednictvím centrálně řízených a kontrolovaných kolektivních organizací, dřívější dobrovolné organizace, které nebyly zrušeny, byly sjednoceny a nově je zastřešovala v rámci všech společenských organizací Národní fronta.

Stát, vedený a reprezentovaný Komunistickou stranou Československa, převzal, tj. znárodnil, podstatnou část majetku jedinců i korporací (církví, spolků, družstev) a převzal i privátní fondy důchodového, sociálního, nemocenského a úrazového pojištění a připojištění (Šiklová, in Matoušek a kol., 2001, s. 140). O veškerý majetek a prostředky, které měly dobrovolné organizace ve svých rukou v důsledku toho přišly.

Zejména organizace z oblasti školství a výchovy nebo zdraví a sociální péče byly pod silným ideologickým vlivem státu, mnoho věcí muselo procházet schvalováním nebo bylo podrobeno cenzuře, organizace měly plnit cíle socialistického státu, vystupovat v jeho prospěch, propagovat myšlenku socialismu apod. Obvykle se má za to, že organizovaná dobročinnost v období socialismu přestala existovat a aktivita neziskových organizací byla nahrazena státem, zcela tak tomu ale nebylo (Frič, 2001, s. 24). I když byl původní spolkový život z období po skončení války pozastaven a přešel plně do rukou státu a stejně tak byla vyloučena z dobročinnosti církev, samostný neziskový sektor a organizovaná dobročinnost zcela zrušeny nebyly. Naopak myšlenka dobročinnosti a dobrovolné práce byla pro socialistický stát nadále využitelná, a tak dobrovolnictví v podstatě zestátnil a ideologicky využil. Zejména v prvních letech po únorovém převratu z roku 1948 využíval budovatelského nadšení

lidí a z dobrovolnictví ve prospěch státu udělal zároveň boj proti kapitalismu, "vykořisťování" a "nepřátelům socialismu". Díky fungující ideologii se režimu podařilo získat mnoho obětavých a myšlenkou rovnostářského socialismu silně motivovaných lidí, kteří se ještě mimo své každodenní pracovní povinnosti věnovali ve volném čase dobrovolně práci v zemědělství, průmyslu, při výstavbě atd., aby tak pomohli v podstatě nefunkčnímu systému. Jak dále píše Frič (2001, s. 25), takto organizovaná "dobrovolná práce" pomáhala plnit pětiletky a řešit systémové chyby plánovaného hospodářství, brigády všeho druhu nastupovaly tam, kde to normálně nefungovalo. U občanů bylo apelováno na jakousi proletářskou solidaritu, soudružské vztahy, byla vyzdvižována hodnota společné práce pro kolektiv, ve prospěch společnosti a státu. Mnoho těchto dobrovolných činností a brigád získalo charakter soutěže o titul nejlepšího, nejproduktivnějšího pracovníka, případně tzv. "úderníka", který byl následně vyzdvižen a odměňován různými diplomy, medailami za zásluhy, případně zprostředkováním účasti na hromadné rekreaci o dovolené apod. Lze říci, že by socialistický stát bez přínosu v podobě individuální práce svých "dobrovolníků" nebyl schopen fungovat, v mnohých případech byl na práci těchto lidí dokonce závislý.

V dalších obdobích, zejména po odeznění budovatelského nadšení, došlo k určitému vystřízlivění a bylo evidentní, že se stát v socialistickém zřízení dostává do značných problémů. Stále zůstávali osoby motivované samotnou dobrovolnou prací pro společnost, ideou soudružství a vírou ve zlepšení životní úrovně. Takto "emocionálně motivovaný altruismus" musel vystřídat "altruismus z donucení" (Frič, 2001, s. 26). Kdo nebyl příslušně angažován, kdo se nepodílel na společné dobrovolné činnosti či brigádách, kdo nebyl členem příslušných organizací (např. Socialistický svaz mládeže, Svaz žen, Revoluční odborové hnutí a v neposlední řadě samotná KSČ) a nevěnoval jim ve volném čase dobrovolně své úsilí, s největší pravděpodobností nemusel dostat příležitost studovat, budovat kariéru, ucházet se o zaměstnání, které chtěl získat apod. Po určitém uvolnění v roce 1968 nastalo opětovné utužení situace za normalizace v 70. letech 20. století, první známky snah o obnovu občanských iniciativ, i když spíše polooficiálního charakteru přišly v průběhu 80. let.

Až na výjimky jako byly různé svépomocné aktivity, zasazené do lokálního prostředí (např. akce Z), zanechala po sobě éra socialismu z hlediska dárcovství a dobrovolnictví vesměs negativní dědictví (Frič, 2001, s. 26). Dobrovolná práce si tak pro mnoho lidí zachovala jakousi pachůť vnucování, nechtěné nutnosti, neupřímnosti a možná i zážitku vydírání v situacích, kdy museli tito lidé se sebezapřením něco strpět, aby jim později bylo umožněno studovat, pracovat apod.

Po roce 1989 byla obnovena demokracie, politická pluralita a opět začal rozvoj dříve přerušeno budování občanské společnosti. Po celých 40 let období totality neměla dobročinnost či dobrovolnictví v původním slova smyslu své místo ve společnosti. Byly rehabilitovány tradiční organizace zaměřené na sport, volný čas, víru apod. (YMCA, Junák, Sokol), jejich rozvoj byl rychlý, brzy vytvořily síť s celostátní působností. Vznikalo množství nových neziskových organizací (nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, občanská sdružení). Šiklová (in Matoušek a kol., 2001, s. 152) uvádí, že hlavními inovačními trendy byly v devadesátých letech snaha o deinstitucionalizaci sociálních služeb, tj. vytváření alternativ k tradiční, většinou ústavní péči, a masivní nástup nestátních organizací (církevních i necírkevních) do sociální péče. Novinkou byly i neprofesionální sociální

služby poskytované dobrovolníky.

Je tedy patrné, že v nově vzniklých organizacích se začali objevovat dobrovolníci a často právě díky jejich prvotní pomoci se dokázaly organizace a různé projekty rozvinout, aby fungovaly bez problémů už jen za účasti placených zaměstnanců – profesionálů. I nadále však byli využíváni dobrovolníci, ať už pro přímou práci s klienty nebo pro další potřebnou činnost pro organizaci (dlouhodobě i při jednorázových akcích, kdy běžné kapacity zaměstnanců nestačily). Tošner a Sozanská (2006, s. 30) k tomuto období uvádějí, že tisíce nově vzniklých neziskových organizací neměly žádný majetek ani šanci ho získat a stavěly tak svou činnost na lidském nadšení a pomoci dobrovolníků.

Zvláště v ranných 90. letech minulého století po změně politického systému však společnost začal ovlivňovat čerstvý zážitek svobody, důraz na individualismus a konzumní styl života a myšlenky na dobročinnost byly stranou. Nějakou dobu trvalo, než tato situace odezněla a lidé začali přemýšlet i o jiných, než jen materiálních hodnotách. Opět se objevila potřeba nabídnout pomoc druhým lidem, ale také snaha o uplatnění znalostí a dovedností jednotlivců a možnosti nové seberealizace. Lidé se začali zajímat o nové organizace (se zaměřením na kulturu, sport či děti a mládež) a podíleli se na jejich chodu, realizovali aktivity nejen pro své rodiny, přátele, ale i ve prospěch jiných lidí. Nově vzniklé organizace měly od počátku rozmanité zaměření (sociální, zdravotní, charitativní či obecně humanitární charakter) a pracovaly s určitým způsobem znevýhodněnou klientelou. I dnes jsou dobrovolníci nezbytní zejména v sociální sféře pro spolupráci s klienty z různých cílových skupin.

Zásadní změnu přináší dále se rozvíjející dobrovolnické hnutí, nově vznikající dobrovolnická centra propagující myšlenku dobrovolnictví i technicky zajišťující přesuny, koordinaci či metodiku práce s dobrovolníky. Velký vliv měl tzv. Mezinárodní rok dobrovolníků, který byl OSN vyhlášen na rok 2001 a který zahájil diskusi a přípravu alespoň základní právní úpravy dobrovolnictví, zároveň byly vypsané granty na různé nové dobrovolnické projekty (Tošner, Sozanská, 2006, s. 31).

2.3 Mezinárodní organizace a zakotvení dobrovolnictví v dokumentech mezinárodních a v evropském kontextu

Na prvním místě bych uvedla působení organizace OSN, která má již tradičně prostřednictvím svých podorganizací a výborů značný vliv na různé oblasti, předává doporučení členským státům, na základě, kterých mohou lépe přizpůsobit svou legislativu v daných oblastech (lidská práva, sociální sféra, životní prostředí).

Roku 1985 Valné shromáždění OSN vyzvalo k podpoře dobrovolnictví a zmínilo nutnost připomínání dobrovolné činnosti každý rok, díky tomu byl ustanoven Mezinárodní den dobrovolníků určený na 5.12. Konkrétní organizací, která má v rámci OSN dobrovolnictví na starost je UNV (United Nations Volunteers) podporující globální rozvoj a zajišťující dobrovolnickou službu především v rozvojových zemích.

IAVE je Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (International Association of Volunteers Effort) založená roku 1970 a v rámci celosvětové působnosti podporuje a propaguje dobrovolnictví.

V čele stojí rada tvořena 25 zástupci z různých zemí. Tato organizace pořádá jednou za dva roky celosvětovou konferenci v různých částech světa s cílem podpořit místní organizace, centra, propojit dobrovolníky a povzbudit snahy jednotlivců i skupin pro zakládání nových organizací, utváří podmínky pro vzdělávání, výcvik a efektivní řízení dobrovolníků. IAVE se také stará o každoroční připomínku dobrovolnictví v rámci Mezinárodního dne dobrovolníků, stala se také konzultantem OSN a podílí společně na této agendě. Již od r. 1990 pracovala IAVE na dokumentu, který by specificky upravoval dobrovolnictví. V lednu roku 2001 se konala v pořadí 16. světová konference o dobrovolnictví v Amsterdamu, na níž byla přijata Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. Díky tomu byl podpořen také legislativní proces v České republice, který vedl k přijetí Zákona o dobrovolnické službě.

Asociace AVE byla založena v roce 1972 v Evropě jako součást celosvětové organizace IAVE, jejím úkolem je propojování dobrovolníků, vzájemné předávání informací a zkušeností.

Zajímavým projektem AVE je Evropská univerzita dobrovolnictví, která pořádá krátké cykly přednášek postupně v různých evropských městech. Cílem tohoto projektu je přispívat k informovanosti veřejnosti o tématu dobrovolné pomoci a vysvětlovat úlohu dobrovolnictví v současném ekonomickém životě (Tošner, Sozanská, 2006, s. 28).

Jak se dozvídáme z příspěvku sborníku konference *"10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností"* konané v Kroměříži v roce 2008, další významnou síť je tzv. VOLUNTEUROPE, která soustřeďuje kolem 1200 neziskových organizací operujících převážně v sociální oblasti. Od roku 1990 je tato síť koordinována z londýnského CSV – Community Service Volunteer a pořádá každoročně konference na různá témata.

Organizace AVSO (Association of Voluntary Service Organizations) je evropskou platformou pro nestátní neziskové organizace a nabízí různé formy dobrovolnické služby, národní i mezinárodní, většinou dlouhodobé (Sozanská, 2008, s. 23).

NETAID je organizace, která zajišťuje dobrovolnictví po internetu, nabízí příležitosti pro dobrovolníky, kteří tak mohou působit a pomáhat on-line.

Dobrovolnická centra Evropy sdružuje organizace CEV (European Volunteer Centre), která sídlí v Bruselu. Jejími členy je čtrnáct z evropských center a reprezentuje jejich zájmy těchto center na poli evropských institucí a podporuje jejich vzájemnou spolupráci. CEV bylo iniciátorem vydání dokumentu Manifest o dobrovolnictví, který byl vydán v roce 2003 a spolu s dalšími nevládními organizacemi vznesl prosbu o jeho přijetí Evropským parlamentem. Tento manifest vysvětluje význam dobrovolnictví, jeho smysl pro společnost, konkrétně nabízí, jak by zástupci evropských institucí mohli ještě více podporovat a propagovat dobrovolnictví na úrovni svých pravomocí a kompetencí.

Evropská dobrovolná služba (EVS) je program, který vytvořila Evropská komise pro zapojení více mladých lidí do dobrovolnických projektů. Hlavní nabídkou je možnost v rámci programu vyjet do zahraničí a účastnit se některého z projektů, buď krátkodobě na 3 týdny nebo na delší dobu 6 - 12 měsíců. Je určena pro mladé lidi ve věku od 18 do 26 let, přičemž maximální věk dobrovolníka pro projekty EVS je 30 let. Nejčastěji se dobrovolníci věnují oblastem kultury, ekologickým projektům, ochraně životního prostředí, také pracují v sociální sféře s dětmi, seniory, lidmi

s postižením.

Evropská unie se rozhodla, že podpoří dobrovolnictví obecně. Na jednání Rady ministrů 27.11. 2009 bylo přijato rozhodnutí Rady o Evropském roku dobrovolných činností podporující aktivní občanství. V roce 2011 tak budou na evropské i národní úrovni podporovány informační kampaně, které občanům představí dobrovolnictví, vyzdvihnou jeho hodnotu a ocení jeho společenský význam. Důležité je předat informace o dosavadní existenci, činnosti dobrovolníků, ale také významu pomoci předané různým cílovým skupinám občanů i významu, které má pro samotné dobrovolníky, jejich znalosti, dovednosti a osobní rozvoj.

3 Dobrovolnictví v České republice – aktuální situace

Dobrovolnictví je jednou z forem dobročinnosti, stejně jako dárcovství. Obě tyto aktivity vedou víceméně k nezištné pomoci a podpoře ve prospěch druhých. Dárcovství je spíše pasivní věnování finančního nebo hmotného daru organizaci či konkrétním potřebným lidem, kdežto dobrovolnictví je aktivní činností, které předchází svobodné rozhodnutí obětovat svůj volný čas, schopnosti, dovednosti a přispět dobré věci bez požadavků na odměnu.

Frič (in Frič a kol., 2001, s. 13) dává dobročinnost do souvislosti s altruismem, který vymezuje širěji, na základě zkušeností jiných autorů, jako morální princip zdržení se vlastních zájmů ve prospěch druhých.

Podle sociologického slovníku (Jandourek, 2001, s. 20) je altruismem nazývána *forma myšlení, cítění a jednání vedená nezištností a láskou k bližnímu, přičemž vlastní zájmy mohou výrazně ustupovat do pozadí. Je opakem egoismu a ústřední význam má v náboženských naukách, které dávají konkrétní pokyny, jak ho v praktickém životě realizovat.*

Podobně podává popis tohoto pojmu Hartl (2000, s. 33), podle něhož *altruismus vyjadřuje nesebecký charakter mezilidských vztahů, lásku pro blaho druhých, projevující se myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi.* Obě definice připomínají, že tento výraz přinesl do společenských věd A. Comte.

Být altruistický tedy znamená minimalizovat svůj egoismus, obětovat své zájmy za účelem pomoci, podpory jiných lidí. Dobročinnost odpovídá morálnímu principu altruismu, ale její vymezení je užší ve smyslu zaměření aktivit (na osoby nebo v rámci projektů) mimo rodinu a okruh bližších přátel. Právě v pomoci lidem, které subjekt nezná se ukazuje skutečná nezištnost.

Dále lze říci, že zatímco dobročinnosti se může věnovat jednotlivec (fyzická osoba/y), stejně jako instituce, která dobročinnost organizuje, altruismus zůstává pouze mravním principem u každého člověka různě rozvinutým, ale nevyskytuje se na úrovni institucionální.

Altruistické chování a s ním spojená dobročinnost jsou společensky významné v kontextu sociálním, ale i ekonomickém, v obou formách – dárcovství jednotlivců/firem nebo dobrovolné činnosti, výrazně šetří finanční náklady. Frič (in Frič a kol., 2001, s. 14-17) uvádí výskyt několika druhů altruismu v české společnosti ovlivněných různými motivacemi lidí.

Reciproční altruismus: základní úvahou je "dnes já Tobě, zítra Ty mně", která dokazuje určitou dávkou sobeckosti, zároveň očekávání, že snaha, která byla do činnosti vložena, bude jedinci v budoucnu oplacena. Svou roli zde hraje také odměna v podobě společenského uznání, následně i dobrý pocit jednotlivce, nelze tak mluvit o čistě nezištném jednání. I když toto chování prospívá společnosti, má z něj užitek též jednotlivec a to i v případě, kdy původním záměrem jeho vlastní prospěch nebyl.

Normativní altruismus: vyjadřuje situaci, kdy je člověk jako příslušník komunity závislý na ostatních lidech, společnosti a to hlavně v případě, že si chce zachovat uznání, pozitivní obraz sebe v očích druhých. Z dlouhodobého hlediska je altruistické chování výhodné pro všechny, přináší blaho

celé společnosti, jistotu společenského statusu. Takový přístup je uplatňován, je-li v dané společnosti či komunitě dle platných norem dobročinnost vnímána jako významná, žádoucí, chválná a podporovaná aktivita. V mnoha západních zemích je dobročinnost tradičně součástí životního stylu, postoje, stejně tak známkou prestiže a altruismus je zde normou i morálním imperativem.

Emocionální altruismus: o tuto formu altruismu jde v situaci, kdy si jedinec natolik zvnitřní normy spojené s dobročinností, že mu takové chování připadá subjektivně jako správná věc, smysluplné a vyžadující podporu. Takový jedinec cítí, že je potřeba se dobročinným aktivitám věnovat a není to pro něj jen morální nutnost.

Autor (tamtéž, 2001, s. 18-22) dále uvádí ještě tyto typy:

Křesťanský altruismus: zde hraje hlavní úlohu křesťanský morální kodex, protože dobročinnost je jedním z principů křesťanství, tedy chování vyžadované Bohem, které bude jednou oplaceno. Křesťanskou povinností je být dobrý a dobro konat dle svých možností. Ovšem motivace se zde mohou mísit a proměňovat, u někoho více platí poslušnost a s ní spojené obavy, u jiného smysl pro lidskou solidaritu a láska k bližnímu. I tady se objevuje emocionální motivace, čím větší citové pohnutí v člověku utrpení a potřeba druhých vyvolá, tím snadnější je pak dobročinné konání. Určitou formou odměny zde může být pozitivní prožitek toho, že člověk někomu pomohl. Ten se může stát motivací a dobročinné jednání nástrojem, jak si potvrzovat kladný sebeobraz, osobní důležitost apod.

Pravý altruismus: podle křesťanské morálky lze nazvat pravým altruismem pouze situaci, kdy člověk jedná ctnostně a jeho motivací není osobní prospěch, snaha něco získat, něčemu se vyhnout apod., jedině takto lze dosáhnout morální dokonalosti.

Jandourek ve svém Sociologickém slovníku (2001, s. 20) nabízí pohled autora Wilsona, který rozlišuje dva druhy altruismu. Prvním je tzv. altruismus tvrdého jádra, který je jednostranně orientovaný na druhé lidi bez požadavku téhož nazpět. Jak se doslova dočteme *"vyznačuje se iracionálním impulsem jednostranně zaměřeným na jiné lidi a jeho vykonavatel nevyžaduje žádnou zpětnou vazbu, je to soubor reakcí nedotčený společenskou odměnou nebo trestem"*. Druhým typem je tzv. altruismus měkkého jádra, který není zcela nezištný, protože je veden očekáváním odměny ve formě uznání pro jedince či jeho blízké za vykonanou činnost. Takové chování je tedy záměrné, snad vypočítavé. Slovník jej představuje jako svrchovaně sobecký a schopnost k němu se vyvinula výběrem jednotlivců. Frič (in Frič a kol., 2001, s. 20) dále cituje názor Wilsona, že zatímco "měkký" altruismus je pro společnost užitečnější, pravým altruismem pro něj zůstává altruismus "tvrdého jádra".

V praxi se uvedené typy altruismu v čisté podobě příliš neobjevují, téměř vždy jde spíš o kombinaci, kde jsou zastoupeny hlavní tři typy v různé míře.

3.1 Kdo je dobrovolník a jak vypadá dobrovolnictví

V první kapitole, která je věnována vysvětlení základních pojmů byl v několika definicích představen význam slova dobrovolnictví, dobrovolník či práce dobrovolníka. V této kapitole se budu snažit představit dobrovolnictví spíše prakticky, jak skutečně vypadá, jak je organizováno či jakou úlohu hraje ve společnosti. Pokusím se představit také, jací jsou lidé, kteří se stávají dobrovolníky a

dobrovolně působí v organizaci a při spolupráci s jejími klienty.

Krátce se však ještě vrátím k důležitým, pojmům, které je třeba jasněji odlišit, a to *dobrovolná práce/činnost* a *dobrovolnické aktivity*. Oba souvisí s termínem dobrovolnictví, oba jsou v něm zahrnuty, přesto tento termín samotný se ani nevyskytuje ve slovníku spisovné češtiny. *Dobrovolná činnost* nebo *dobrovolná služba* představuje konkrétní konání této činnosti, tedy pomoc, podpora přicházející od jednotlivce – dobrovolníka. Oproti tomu *činnost dobrovolnická* již úzce souvisí s dobrovolnictvím plánovaným a vedeným, které se většinou realizuje pod hlavičkou některé organizace.

Kdo se tedy může stát dobrovolníkem, kdo má optimální předpoklady, aby byl schopen vykonávat dobrovolnou činnost pod hlavičkou některé organizace?

Ochmanová a Jordan (1997, s. 6) uvádí základní, spíše obecné požadavky na jeho osobu: dobrovolníkem by měl být zralý člověk, který je schopný a zodpovědný a který dobrovolnické činnosti může věnovat svůj čas a schopnosti. S výjimkou malých dětí, dále dle autorů (tamtéž, s.7), se může stát dobrovolníkem kdokoliv, kdo vědomě pracuje ve prospěch jiných a je duševně a tělesně zdravý. Je zřejmé, že ne každý člověk může pracovat v každé organizaci. Možná oblast činnosti závisí na požadavcích konkrétního programu, od umístění organizace a až po schopnosti dobrovolníka.

V souvislosti s působením různých organizací ve sféře dobrovolnictví je také třeba odlišit nejprve pojem *dobrovolná organizace*, označující typ organizace, která od samotného počátku svého vzniku fungovala na základě činnosti dobrovolníků, ti byli jejími zakladateli, pracovníky. Příkladem může být volnočasová organizace pro mládež Junák, sportovní/tělovýchovný Sokol či ekologické Hnutí Duha.

Tím druhým pojmem je *organizace dobrovolnická*, kde pracují zaměstnanci profesionálové a která se zaměřuje na organizování dobrovolníků, jejich činnosti, náboru, výběru a celkově koordinaci celého programu. Tyto organizace existují nejčastěji ve formě dobrovolnických center, která jsou vlastně "poskytovateli dobrovolníků" na různé aktivity či projekty, jež se odehrávají v jiných organizacích (označovány jako "přijímající"), zároveň nabízejí jednotlivcům možnosti seberealizace v dobrovolnictví, zprostředkovávají dobrovolnou službu v zahraničí apod. Příkladem je Hestia – Národní dobrovolnické centrum, organizace Volonté či INEX.

Na rozdíl od zahraničí, kde se věnují dobrovolnictví kromě velké skupiny studentů, také starší ženy, ale stále častěji už i muži, v České republice dlouho převažovali právě spíše studenti a ženy v důchodovém či předdůchodovém věku. Tento trend se však začíná měnit a dobrovolnictví vyhledává stále pestřejší skupina obyvatelstva. Jak píše Tošner a Sozanská (2006, s. 44) v databázi Hestia bylo na počátku roku 2001 celkem 200 dobrovolníků a zdá se, že ve velkoměstě se skladba dobrovolníků začíná měnit směrem k západním standardům.

V Praze i v dalších velkých městech již dobrovolníci nejsou nejčastěji studenti, ale zhruba z poloviny jde o zaměstnané lidi. Stále ještě převládají ženy. Většina dobrovolníků je z kategorie mladších, ale přibývá aktivních lidí v důchodovém věku. Také profese, ze kterých dobrovolníci přicházejí, jsou čím dál různější a dnes jde prakticky o lidi všech profesí (tamtéž, 2006, s. 44.).

3.2 Typy dobrovolnictví (oblasti, služby, činnosti)

Typy dobrovolných činností lze dělit podle různých kritérií (zejména čas, resp. délka působení, ne/formálnost charakteru činnosti, druh organizace a její zaměření, samotná realizace činnosti, klientská skupina nebo oblast na níž je činnost dobrovolníka orientována).

Kosina (in Kosina a kol., 2003, s. 14-15) navrhuje rozdělení dobrovolných aktivit na *jednorázové akce* a *dlouhodobý dobrovolnický program*. V prvním případě jde typicky o krátkodobé akce, do kterých jsou dobrovolníci zapojeni vždy na omezenou dobu, např. benefice, sbírky, které probíhají jednou ročně či opakovaně. Zde se tedy nepočítá s pravidelností v činnosti dobrovolníka, ten proto nemusí být po delší dobu k dispozici, dobrovolná pomoc zde nemusí být formalizovaná, většinou se nepodepisuje žádná dohoda nebo je dohoda ústní. Oproti tomu dlouhodobý program s sebou nese právě pravidelnost dobrovolné pomoci a spolupráci dobrovolníka s organizací na delší časové období. Období se liší napříč programy, projekty či organizacemi (většinou půl roku či rok s možností prodloužení spolupráce). Zde bývá pravidlem sepsání dohody o službě dobrovolníka a dalších potřebných dokumentů zajišťující jistotu, diskrétnost, celkovou ochranu pro organizaci, klienty i dobrovolníka.

Zákon o dobrovolnické službě (Zákon č. 198/2002, Sb.) rozlišuje *krátkodobou* a *dlouhodobou* dobrovolnickou službu. První jmenovaná nepřesáhne délku tři měsíce, zatímco minimální délka "dlouhodobého programu" je stanovena na dobu delší než tři měsíce. Dlouhodobá dobrovolnická služba je v zákoně upravena více, pro akreditované programy také znamená tento typ služby finanční podporu státu. Posledním typem z hlediska délky působení dobrovolníka při jeho práci nebo délky trvání projektu, do kterého je zařazen je tzv. *dobrovolná služba v zahraničí*, což je příležitost pro dobrovolníky, kteří se rozhodnou někam vyjet a pomáhat v rámci organizace či projektu dlouhodobě (šest měsíců až dva roky). S tímto typem jsou spojeny značné finanční náklady dobrovolníků, kteří si musí zajistit cestu na místo, pojištění pro pobyt v zahraničí, zároveň vyřešit otázku zdravotního a sociálního pojištění v České republice po dobu své nepřítomnosti. Často musí mít i dostatek rezervních finančních prostředků jako určité "kapesné", protože organizace většinou zajišťuje jen základní ubytování a stravu.

Z hlediska historického vývoje můžeme jmenovat *dva modely dobrovolnictví* (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38). Jedním z nich je starší *model evropský* označovaný jako *komunitní* – spontánní setkávání lidí se společnými zájmy v rámci komunity (církve, sport, kultura, práce s dětmi a mládeží). Z těchto spontánních pravidelných kontaktů se mohou utvořit dobrovolnická centra na profesionální úrovni, jejich komunitní charakter však přetrvává. Taková centra se zaměřují většinou na užší sociální skupinu (děti, senioři) nebo určitý druh aktivity (organizování akcí, asistence či doprovody, realizace volnočasových kulturních či sportovních aktivit pro určitou cílovou skupinu).

Mladší americký *model* označovaný jako *manažerský*, stojí na základu existence a rozvoje profesionálních dobrovolnických center, která se od počátku zabývají vyhledáváním, informováním, nábořem lidí, kteří jsou ochotni se věnovat dobrovolnictví a kterým pak nabízejí možnost působení ve vytipovaných organizacích, institucích se zaměřením na různé činnosti nebo skupiny lidí.

Zaměstnanci jsou většinou profesionální koordinátoři, vzdělaní pracovníci v pomáhajících profesích.

V praxi se objevují oba modely, často se také překrývají, doplňují. Jednak totiž nelze nic organizovat, aniž by nefungovala solidarita a přátelské mezilidské vztahy podporující spontánní snahu setkávat se a nezištně pomáhat druhým. Za druhé je pro efektivní dobrovolnou pomoc s požadovanými výsledky nutné činnost dobrovolníků plánovat, aktivně je vyhledávat, vzdělávat a celkově vést. Díky tomu dojde k propojení jakési nabídky dobrovolné pomoci a poptávky po ní, pak je snazší zajistit potřebnou a hlavně konkrétní službu pro konkrétního člověka, organizaci apod.

Typy dobrovolnictví lze dále rozlišit také podle způsobu jeho vzniku nebo směru, kterým se ubírá (uvádí např. Tošner a Sozanská, 2006, s. 38-39).

Dobrovolnictví "*zdola nahoru*" se spíše podobá vývoji zmiňovaného modelu komunitního charakteru, kdy u zrodu dobrovolnictví stojí neformální skupina lidí se společným záměrem. Taková skupina postupně nabývá jasnější struktury až do podoby neziskové organizace. Tento způsob vzniku byl u nás typický pro mnoho dobrovolných iniciativ po roce 1989, z nichž se postupně stala různá občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti organizace napojené na církve. Prvotní neformálnost zde není na škodu, na jejím základě byla organizace vybudována, nelze však opomíjet potřebu efektivního řízení, rozdělení rolí či kompetencí pracovníků pro její další úspěšné fungování, totéž platí pro správné vedení dobrovolníků dále v organizaci působících.

Druhým typem je dobrovolnictví "*zvenčí dovnitř*", které je realizováno až tehdy, existuje-li předem strukturovaná organizace zaměstnávající profesionály a je zaměřená na určitý druh činnosti či poskytování služeb určité cílové skupině. Organizace pak může začít spolupracovat s dobrovolníky, nabízet jim možnosti pro realizaci podpory jejích klientů. Těm je pak vedle služeb profesionálů nabízena možnost setkávat se s dobrovolnými pracovníky. Zde je třeba mít na zřeteli jasné vymezení kompetencí zaměstnanců a dobrovolníků nejen směrem ke klientům organizace, ale i ve vzájemných vztazích, tak aby dobrovolníci nebyli zátěží, měli pro svou práci dostatečný prostor.

Na dobrovolnictví můžeme nahlížet jako na činnost převážně organizovanou či naopak činnost převážně spontánního charakteru vycházející "*zdola*". Takto můžeme hovořit o činnosti *formální* a *neformální*. Co se týká různých podob formálního, tedy organizovaného dobrovolnictví v organizaci, dále i samotného významu a funkce dobrovolníka, najdeme výčet typů činnosti u Friče (in Frič a kol., 2001, s. 114). Dobrovolnictví nabývá různých podob, u níže uvedených typů je základním hlediskem právě míra využití pomoci dobrovolníků v rámci organizace.

Typ 1: na dobrovolnících je přímo závislý vlastní chod organizace. Vedle malé skupiny zaměstnaných profesionálů se podílejí na hlavní činnosti organizace. Bez jejich práce by organizace nemohla své cíle plnit (např. Člověk v tísni či Adra, Greenpeace či Děti země, Asociace občanských poraden, Program Pět P sdružení Hestia).

Typ 2: dobrovolníci vykonávají činnosti, které jsou součástí programu organizace, zastávají tedy běžnou práci zaměstnaných pracovníků. Dobrovolnická činnost není základem provozu organizace. Tento typ se nejčastěji objevuje u zařízení sociální a zdravotní péče (např. Domov Sue Ryder – fundraising i pomoc při žehlení, úklidu apod.), kde tím, že nahrazují pracovníky, přispívají ke snížení finančních nákladů organizace.

Typ 3: činnost dobrovolníků není sice pro vlastní chod organizace bezprostředně nepostradatelná, ale dobrovolná činnost pomáhá lépe nebo snáze naplňovat cíle každé organizace a celkově zkvalitňuje poskytované služby či usnadňuje provoz. Tento typ je nejčastěji přítomen u volnočasových aktivit (např. Fokus – doprovod klientů, Organizace pro pomoc uprchlíkům - realizace jazykových kurzů, Život 90 – trávení volného času s klienty).

Nejčastějšími oblastmi, kde se mohou dobrovolníci uplatnit jsou ekologie a ochrana životního prostředí, humanitární a lidskoprávní oblast, dále oblast sociálních služeb a zdravotnictví, kulturní oblast, aktivity v oblasti sportu a vzdělávání.

Dobrovolnické organizace z oblasti *ochrany životního prostředí* jsou dobře propojené, často jsou součástí mezinárodní sítě a věnují se závažným otázkám a problémům celosvětového charakteru (např. Greenpeace, Hnutí Duha, Děti země).

V *lidskoprávní a humanitární* oblasti došlo k největšímu rozvoji až po roce 1989. Iniciativa dobrovolnických projektů byla mimo jiné reakcí na válečné konflikty v první polovině 90. let 20. stol., na porušování lidských práv, nebo na krize způsobené přírodními katastrofami jako zemětřesení, záplavy (v této oblasti působí např. Člověk vtísni, ADRA).

Dalšími organizacemi využívajícími práci dobrovolníků jsou třeba Český červený kříž, Česká katolická charita nebo OPU (Organizace na pomoc uprchlíkům), Amnesty International, Bílý kruh bezpečí a další.

V sociálně zdravotní oblasti působí jedna z nejpočetnějších skupin dobrovolníků. Často je vyžadována jejich větší profesionalita, což vyžaduje i jejich profesionální výběr, přípravu, vedení atd. Tradičním poskytovatelem sociálních služeb využívajících dobrovolníky, jsou různé církevní charity a diakonie. Organizace z této oblasti se dále zaměřují na seniory (např. o.s. Život 90), na práci s dětmi (o.s. Jahoda), na poskytování služeb pro lidi s duševním onemocněním (některé regionální organizace o.s. Fokus) nebo s tělesným či mentálním postižením (Společnost Duha, Sdružení zdravotně postižených) nebo na práci s lidmi bez domova (o.s. Naděje) atp.

V oblasti kultury působí různá sdružení, která stojí zejména na dobrovolné iniciativě svých členů, zaměření jejich činnosti často souvisí s ochranou kulturních, historických památek, zachování tradic uměleckých aktivit či folklorních akcí, dále také s rozvojem a podporou nezávislého, nekomerčního umění (hudby, divadla, filmu apod.).

Ze sportovní či volnočasové oblasti jsou známými příklady tradiční organizace jako Skaut/Junák nebo Sokol, které svou činnost obnovily po roce 1989. Činnost těchto organizací a samotné dobrovolnictví mají spíše charakter vzájemně prospěšných aktivit dobrovolníků.

Na poli vzdělávacích aktivit se rozvinul např. projekt NROS realizovaný organizacemi Agnes a Hestia v několika českých městech se zaměřením na dobrovolnictví dětí a mládeže (Tošner, Sozanská, 2006, s. 43).

Specifickou oblastí je pak dobrovolnictví v zahraničí, tedy dobrovolná služba, kterou čeští dobrovolníci absolvují nejen v rámci Evropy, ale i v dalších zemích světa. V našich podmínkách došlo k rozvoji těchto dobrovolnických možností až po roce 1989, první zkušeností bylo nejprve přijímání dobrovolníků ze zahraničí u nás, poté začaly vznikat postupně organizace, které se věnují specificky

vysílání dobrovolníků na projekty do zahraničí. Pobyty trvají od několika týdnů (typické jsou tzv. "workcamps" přes léto zjm. pro studenty) až po jedno či dvouletou službu. I v České republice funguje aktuálně program Evropská dobrovolná služba, který umožňuje dobrovolníkům vyjet do některé z evropských zemí. Tento projekt zajišťuje Národní dobrovolnické centrum Hestia.

Pomoc dobrovolníků v zahraničí zajišťují také organizace zaměřující se na podporu rozvoje zemí postižených přírodními katastrofami, válečnými konflikty, s nestabilní politickou situací, kde je ohrožena demokracie, hrozí chudoba nebo mají lidé ztížený přístup ke zdrojům (obživa, vzdělání, zdravotní péče atd.). Své dobrovolníky do těchto oblastí světa posílají zejména Člověk v tísni, ADRA, Český červený kříž, Charita a další.

3.3 Osoba a postavení dobrovolníka

Nejčastější skupinou, která se věnuje dobrovolné činnosti jsou mladí lidé, hlavně se jedná o studenty vysokých, vyšších odborných, případně, není-li na závalu nižší věk, i studenti středních škol. Tito mladí lidé volí dobrovolnictví hlavně na základě své potřeby získat zkušenosti v praxi při práci s klienty, ale třeba i snahy poznat nové lidi. Většinou jsou to studenti sociální práce, psychologie či jiných oborů z oblasti pomáhajících profesí, kteří chtějí obohatit svou přípravu pro budoucí povolání. Další početnou skupinou jsou ženy ve věku mezi 50 a 60 lety (Frič a kol., 2001, s. 105), které se také spíše angažují v sociální sféře v přímé práci s klienty.

Dobrovolnictví se ovšem obecně věnují různé věkové skupiny, lidé různých zájmů, s různými schopnostmi, dovednostmi. Díky těmto odlišnostem se také různě rozhodují ve výběru organizace, resp. oblasti, na níž se organizace zaměřuje a také klientely, s níž pracuje. Specifikem jsou církevní organizace, ve kterých častěji najdeme dobrovolníky věřící. To, co nejvíce rozhoduje u dobrovolníků v jejich činnosti, je obecně jejich hodnotová orientace zaměřená na druhé, humanitární smýšlení, potřeba se někomu nezištně věnovat, podpořit obecně prospěšný projekt nebo motivace pomoci dobré věci ve svém okolí.

"Dobrý" dobrovolník by měl být zralým zodpovědným člověkem, který cílevědomě věnuje svůj čas, znalosti a dovednosti dobrovolnické práci. Měl by přicházet včas, být kreativní a v dobré náladě, ochotně pracovat na uložených úkolech a pokud je třeba, pracovat samostatně (in *Dobrovolníci v neziskových organizacích*, 2001, s. 4).

Jak bylo řečeno, dobrovolník se může věnovat dobrovolné činnosti nárazově podle svých schopností a časových možností. Může pomáhat při jednorázových akcích různým organizacím, zaměřeným na různou činnost, dobrovolníkem ale zůstává i při neformální pomoci své rodině, známým nebo působí-li se skupinou přátel pro dobro komunity, v rámci sousedské výpomoci apod. Avšak formální dobrovolnictví se již odehrává pod hlavičkou nějaké organizace. Dobrovolník tak působí vedle pracovníků organizace, věnuje se plnění podobných úkolů, někdy dokonce částečně doplňuje, jindy doplňuje jejich činnost. Dobrovolníci se mohou věnovat jak samotným klientům v přímé práci, asistenci či doprovodu, tak třeba i činnostem administrativním, organizačním apod.

Na rozdíl od západních zemí u nás nebývá příliš zvykem, že se dobrovolné práci věnují lidé z vyšších společenských vrstev s vyššími příjmy, pravděpodobně z důvodu pracovní vytíženosti,

případně pocitu dostatečné seberealizace. Novým trendem ovšem začíná být tzv. podnikové, firemní dobrovolnictví, které je v západním světě již běžnou, společensky ceněnou aktivitou. Zde mají zaměstnanci možnost občas dobrovolně pomoci, mnohdy je to od nich standardně očekáváno. Díky profesní úspěšnosti a vlastní finanční zajištěnosti si totiž mohou dovolit věnovat část svého volného času druhým, pomoci potřebným lidem či podpořit určité oblasti.

Pokud se podíváme na roli a fungování dobrovolníka z pohledu organizace, je nutné, aby se před tím, než bude rozhodnuto začít s dobrovolníky pracovat, zamyslela nad možnostmi jejich využití. Nutné je též zvážit jaký bude smysl jejich práce pro organizaci i pro klienty samotné. Nutné je zvážit možnosti a limity zázemí, které jim bude organizace schopna poskytnout apod. Zásadní otázkou je, převažují-li argumenty pro nebo proti jejich přijetí, tedy zda organizace dobrovolníky skutečně potřebuje nebo pro ní budou naopak zátěží, kterou si dovolit nemůže. Vedle smyslu působení dobrovolníků v organizaci, bývá zásadní také jejich ne/užitečnost pro ni. Dobrovolníci mohou, ale také nemusí být skutečnou pomocí při práci s klienty. Proto je třeba, aby dobrovolník s pomocí organizace formuloval svou roli, rozuměl jí, věděl, co má za úkol a co je již mimo jeho kompetence i schopnosti. Dobrovolníci by si měli umět říci, pokud je jim něco nejasné, měli by se ptát, aby si byli jistí ve své činnosti. Stejně tak organizace, zejména prostřednictvím koordinátora dobrovolníků by měla vnímat důležitost komunikace s dobrovolníky, jejich potřeby, obavy či nejistotu v počátcích i v průběhu jejich dalšího působení. Proto i v oblasti využití dobrovolníků v rámci projektu, by si měla organizace stanovit jasný cíl, ujasnit to, co mají dělat a co mohou organizaci přinést.

Úspěšný start nového dobrovolníka a jeho činnosti v organizaci závisí jednak na něm samotném, ale také na osobě koordinátora a hlavně celém týmu zaměstnanců organizace. Koordinátor by měl být schopen připravit fungující koncepci spolupráce dobrovolníků s týmem pracovníků, mělo by dojít ke konsensu mezi pracovníky v otázce přínosu dobrovolníků pro organizaci. Díky tomu je možné předejít budoucím rozporům či střetům. Koordinátor je tedy prostředníkem, který má pomoci vymezit roli a prostor dobrovolníka, formulovat jasně jeho kompetence, s čímž musí obeznámit i všechny ostatní zaměstnance, aby mohli být v přístupu k němu jednotní.

Osoba a postavení každého dobrovolníka jsou mimo jiné ovlivněny jeho prvotní motivací, dále také předpoklady, které do role vnáší, schopnostmi, dovednostmi, které mohou být využitelné v souladu se zaměřením organizace nebo jednoduše obecným přístupem k lidem, mírou empatie, vlídnosti, trpělivosti apod. Na počátku dobrovolnické činnosti každého jednotlivce stojí odlišná očekávání či představy, pro danou činnost se rozhodují na základě mnoha rozličných příčin. Pro postupné objasnění motivace dobrovolníků při úvodních pohovorech v organizaci, je třeba zjišťovat, co je vedlo právě k rozhodnutí stát se dobrovolníkem, jak se dozvěděli a proč si vybrali organizaci, proč chtějí věnovat čas dané cílové skupině klientů a jaký přínos očekávají od činnosti pro sebe i pro organizaci.

To, co by mělo charakterizovat roli dobrovolníka v organizaci a co by mělo být zajištěno shrnuje Tošner a Sozanská (2006, s. 70). "Dobrovolník má na prvním místě snahu věnovat část svého času a energie prospěšnému cíli bez nároku na finanční odměnu. To je sice první a nejdůležitější předpoklad, ale sám o sobě nestačí. Aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem trvalé pomoci a

nedílnou součástí organizace, potřebují podobný styl řízení jako profesionální pracovníci. Pokud tomu tak není, stačí jedno malé nedorozumění, špatný přenos informací a dobrovolník odchází zklamán nebo profesionálové usoudí, že na dobrovolníky není spolehnutí."

Ve výzkumu na téma "Dárcovství a dobrovolnictví v České republice" bylo zjištěno, že potenciální zájemce o dobrovolnictví a jejich ochotu dobrovolně pracovat ovlivňují tři faktory (Frič a kol., 2001, s. 70-71). Nejčastěji se objevující příčinou byl nedostatek času, který uvedlo 75% potenciálních dobrovolníků. Zároveň byl uváděn nedostatek možností a s tím související nedostatek vhodných příležitostí k dobrovolnictví, které potvrdilo 54% z dotazovaných, 56% z potenciálních zájemců pak upozornilo na nedostupnost informací. Jako další významný faktor, který působí na ochotu věnovat se dobrovolnictví, byla identifikována nedůvěryhodnost organizovaného dobrovolnictví, 68% z dotazovaných zmínilo nedůvěru k organizacím, které pracují s dobrovolníky. Posledním faktorem byl vliv minulosti, resp. špatná zkušenost dotazovaných s dobrovolnou činností před rokem 1989 (43% z nich), která však měla zcela jiný charakter.

3.4 Dobrovolníci v NNO, dobrovolníci v sociálních službách

Působení a celkové fungování dobrovolníka v organizaci je od počátku podmíněno jeho prvotní motivací, potřebami, očekáváním, ale i potřebami organizace, která program a činnosti pro dobrovolníky realizuje. Pokud má spolupráce dobrovolníků a organizace fungovat zdárně, je nutné, aby se jejich potřeby vzájemně nevylučovaly, naopak by měla být snaha je sladit, aby bylo možné vyhovět oběma stranám a tyto potřeby naplňovat. Zájemce, kteří se chtějí stát dobrovolníky přivádí do organizace různé důvody, jejich rozhodnutí je vedeno různými potřebami. Příklady některých takových potřeb uvádí zkušenost z dobrovolnického centra ve Varšavě (Ochmannová, Jordan, 1997, s. 10). Nejvíce zastoupené odpovědi vyzpovídaných osob zněly takto: *chci pomáhat lidem, kteří potřebují pomoc (61%); doufám, že si budu moci osvojit nové dovednosti (46%); chtěl bych něco dělat (41%); pro svoje vlastní uspokojení (31%); chci se seznámit s novými lidmi (29%); mám pocit dluhu za prokázanou službu (11%); chci pracovat ve prospěch konkrétní věci (7%); mám volný čas (4%).*

Mnoha lidem, kteří se rozhodnou se dobrovolnictvím začít věnovat, se něčeho nedostává, něco jim chybí nebo se cítí v určitém smyslu nedocenění. Ne vždy to bývá na škodu, naopak někdy jsou takto nastavení dobrovolníci aktivními a nadějnými pomocníky pro organizaci. I když jednání dobrovolníka nemusí být zcela nezištné, ze spolupráce např. vytěží změnu ve stereotypním životě, osvobození od běžných povinností či rutiny, minimálně stejně důležitá pro něj může být samotná pomoc lidem, klientům organizace.

Pro dobrovolníky, kteří věnují svůj čas a úsilí ve prospěch organizace, je důležité, aby byli považováni za její součást, aby se mohli vyjádřit k rozhodnutím, jejímu směřování. Měli by mít možnost být vyslechnuti a také se podílet na rozhodování ve věcech, které se týkají jich a klientů.

Pokud se zaměříme na potřeby organizace, je nejprve nezbytné, aby vůbec vyjádřila důvod, proč chce a potřebuje dobrovolníky (kolik jich bude třeba) a jakými činnostmi je pověřit, aby to pomohlo celému týmu zaměstnanců. Důležité je vymezení úlohy dobrovolníka ve vztahu k pracovníkům

organizace, jeho kompetence směrem k organizaci musí být vymezeny co nejkonkrétněji (s výčtem všech funkcí, druhů činností, které bude v organizaci či při práci s klienty zastávat atd.).

I když se může zdát, že jednotlivců, kteří se nabízejí jako dobrovolníci je stále málo a že si organizace nemohou příliš vybírat, nemělo by se podceňovat přijetí kohokoliv. Může totiž dojít k tomu, že potřeby a očekávání obou stran jsou zcela odlišné a pokud se to nezjistí na počátku, může taková spolupráce spíše uškodit.

Ochmanová a Jordan (1997, s. 12) uvádí, že nejdůležitějším rozhodnutím je přidělení správného člověka do správné organizace. Nadějný dobrovolník totiž často přesně neví, co by chtěl vlastně dělat, klíčem k vyřešení tohoto problému je příprava přesného popisu pracovní náplně pro každou dobrovolnickou činnost.

A jaká je vůbec motivace organizací a lidí v projektech, kteří uvažují o zapojení dobrovolníků a využití jejich pomoci? Možné odpovědi lze najít v odpovědích z dotazníkového šetření v organizacích provedeného v rámci výzkumu "Metodika náboru, zaškolování a hodnocení dobrovolníků" (in *Dobrovolníci v neziskových organizacích*, 2001), který uvádí tato očekávání:

- dobrovolníci pro nás mohou být úsporou času, zvláště pokud si je dobře vybereme a připravíme na dobrovolnickou činnost
- dobrovolníci u nás budou pracovat ochotně, samostatně, bez finanční odměny
- dobrovolníci budou pracovat na místech, pro které nemáme placené pracovníky
- dobrovolníci přinesou nové nápady a kreativní postupy do našich projektů
- dobrovolníci nám pomohou se získáváním finančních prostředků
- dobrovolníci budou vizitkou našeho státu v zahraničí
- dobrovolníci musí být zahrnuti do našeho projektu, pokud chceme finanční prostředky od určitého dárce
- dobrovolníci jsou silně motivovaní a pomohou motivovat i další členy našeho týmu
- dobrovolníci pomohou rozšířit náš projekt i do míst, kam bychom bez nich nedosáhli
- hledáme několik placených pracovníků do naší organizace a mezi dobrovolníky si určitě vybereme ty pravé, protože je poznáme v práci

Zajímavou úvahu nad limity využití a působení dobrovolníků v organizaci řeší ve svém článku Hanuš (2010, s. 39), který vznáší otázku, zda mohou dobrovolníci nahradit zaměstnance v organizaci. Podle zákona totiž nemůže vysílající organizace poskytovat dobrovolníky na výkon takové činnosti, která by nahrazovala v přijímající organizaci činnost osob v pracovněprávním vztahu. Autor dále uvádí (tamtéž), že dobrovolníci by neměli zajišťovat činnosti, bez kterých by sociální služba přestala splňovat podmínky pro udělení registrace. Dobrovolníci by měli spíše vhodně doplňovat profesionální pracovníky poskytovatele při poskytování základních činností. Problém může vyvstat až v momentě, kdy se poskytovatel rozhodne postavit koncept celé služby právě na činnosti dobrovolníků.

3.5 Vedení dobrovolníků a metodika práce s nimi v organizaci

Pokud se organizace rozhodne využívat dobrovolnickou pomoc, měla by dobře promyslet, zda

má kapacitu a schopnosti na to, dobrovolníky získávat, připravovat a průběžně vést v rámci dobrovolnického programu. Proto je důležité mimo jiné připravit propracovanou a fungující metodiku pro práci s nimi. Už samotný proces získávání a náboru zájemců o dobrovolnictví je však jakýmsi pevným základem pro pozdější efektivní fungování dobrovolníků a práci s nimi v organizaci a sebelepší metodika nedostatky jeho zanedbání v počátku nenapraví.

Dobrovolnickou agendu lze rozdělit do několika okruhů, lépe řečeno fází. První z nich se týká samotné otázky, kde sehnat zájemce, jak a s čím se na potenciální dobrovolníky obrátit, co jim nabídnout a jak je přesvědčit (vyhledávání, získávání a nábor). Druhá fáze nastává v situaci, kdy jsou finálně vybíráni ze zájemců vhodní adepti na dobrovolníky a ti nejvhodnější jsou následně přijímáni (výběr a přijetí). Hned poté je třeba zajistit nebo zprostředkovat odborné zaškolení, přínosné může být též vymezení určitého zkušebního období, kdy by měli dobrovolníci dostat potřebný prostor pro seznámení se s organizací, jejím chodem, zaměstnanci a důležitými činnostmi, které budou mít na starosti. Nelze opomenout ani seznámení s typem klientely, na kterou organizace své služby zaměřuje, případně s konkrétními klienty, aktuálními uživateli služeb organizace (příprava a školení). Další fází je samotné vedení dobrovolníků, monitoring a podpora jejich činnosti, které by měly zahrnovat pravidelné hodnocení společně s koordinátorem, případně ve třech i za přítomnosti klienta (vedení, průběžné hodnocení, odměňování). Důležité jsou i návazné vzdělávání dobrovolníků v dané problematice a pravidelné supervize jako nezbytný prostor pro sdílení a "ošetření" problémů či nejistot dobrovolníka, které může pociťovat při spolupráci s klientem (supervize, další vzdělávání). Už od začátku spolupráce je vhodné zároveň plánovat, jak dlouho bude dobrovolník v organizaci působit, vždy je totiž dobré spolupráci určitým způsobem ohraničit, nastavit pravidla a určit, za jakých podmínek bude spolupráce ukončena, ať už ze strany dobrovolníka nebo organizace (ukončení spolupráce).

Souhrnně lze o celém tomto procesu hovořit také jako o koordinaci dobrovolnického programu organizace. Koordinaci projektu a také dobrovolníků má na starosti zpravidla jeden, někdy i více pověřených a většinou i speciálně vyškolených profesionálů. Zejména ve zmíněné druhé fázi procesu začíná být role koordinátora dobrovolníků klíčová. Úloha koordinátora je přesto často nedoceněná. Je důležité, aby si někoho na tuto funkci určily všechny organizace, které dobrovolníky používají (Ochmanová, Jordan, 1997, s. 12). Autoři dále (tamtéž) vymezují, co by koordinátor měl dělat: *měl by mít vztah k vykonávání funkce koordinátora dobrovolníků; měl by rád pracovat s lidmi; měl by mít nadání na řízení lidí; měl mít dostatek času na výkon této funkce.*

Vyhledávání, získávání a nábor

Na počátku rozhodování organizace o tom, zda s dobrovolníky začne spolupracovat, stojí otázka, zda je vůbec chce a může přijmout, je-li pro ně v organizaci prostor a bude-li je mít, jak využít. Může se stát, že ne všichni zaměstnanci budou s tímto záměrem souhlasit. Zároveň mohou být přesvědčeni, že jsou schopni všechny činnosti v organizaci pokrýt bez problémů sami a přítomnost dobrovolníků jim může připadat zbytečná, někdy k nim mohou být už předem negativně nastaveni. Využívání dobrovolníků je tedy třeba už od začátku plánovat a organizaci (všechny zaměstnance) na to

připravit.

Kosina (in Kosina a kol., 2003, s. 23) k tomu uvádí, že tato příprava spočívá v určení poptávky organizace pomocí tří otázek a to: *jakou cílovou skupinu dobrovolníků chce, pro jaký druh pomoci či pro jaký typ klientů je chce a kdo všechno může být dobrovolníkem (věkové kritérium)*. Organizace a její zaměstnanci by tedy měli získat jasnější představu o činnosti, její formě a o místě, na kterém budou dobrovolníci činnost vykonávat, kdo je bude vést, komu se budou zodpovídat a na jakou dobu budou přijati.

Příručka "Dobrovolníci v neziskových organizacích"(2001), kterou sestavil kolektiv autorů navrhuje užitečný návod, nad jakými otázkami ohledně dobrovolníků je potřeba se zamyslet. *Nejprve by měla proběhnout dohoda na metodice práce s dobrovolníky (nejen během konkrétního projektu), jasně stanoveny musí být termíny, způsob náboru a výběru dobrovolníků. Následuje vymezení přesné náplně práce dobrovolníků včetně časového vymezení, tedy jak často a jak dlouho bude probíhat, potřeba je též formulovat nároky na jejich kvalifikační předpoklady. Důležité je určit zodpovědného pracovníka, který tuto agendu povede, tedy pověřit koordinátora dobrovolníků, který se jim bude věnovat. V neposlední řadě je třeba zvážit možnosti a formy odměňování dobrovolných pracovníků a nabídku dalšího vzdělávání (možnosti kvalifikačního vzdělávání).*

Pokud tedy organizace vymezila cílovou skupinu dobrovolníků s konkrétními nároky (kvalifikační předpoklady, věk apod.), může se zaměřit na oslovení potenciálních zájemců, jejich aktivní vyhledávání a získávání. Je lepší, pokud je organizace známá u veřejnosti a dbá na svou pravidelnou prezentaci, tak je větší naděje, že si poptávky po dobrovolnících může jednoduše všimnout zájemce i jen na základě jedné zkušenosti. Přesto je potřeba i tento proces informační kampaně na získávání dobrovolníků naplánovat. Nejběžnější formou vyhledávání a získávání dobrovolníků je distribuce informačních letáků či plakátů s nabídkou spolupráce pro dobrovolníky. Taková "reklama" by měla umět zaujmout, leták by měl být pestrý, originální, nejdůležitější části textu by měly být adekvátně zvýrazněny. Takové letáky/inzeráty je možné distribuovat do škol, protože právě studenti jsou početnou skupinou potenciálních dobrovolníků. Kromě škol to mohou být knihovny, informační centra, ale i úřady, další veřejná místa, tak je možné zajistit, že se informace dostane i k jiným cílovým (či věkovým) skupinám. Ideální by bylo inzerát umístit také v tisku, což bývá finančně nákladné a organizace si to většinou nemohou dovolit. Lze ovšem využít levnější varianty v místních novinách nebo zpravodaji nebo možnosti představení organizace a nabídky dobrovolnického programu ve speciálně zaměřených periodikách, sbornících, adresářích, kde vycházejí pravidelně informace o neziskových organizacích (ICN, NROS, Agnes.). Neodmyslitelnou formou distribuce informačních náborových letáků je jejich umístění na internetu. Mohou to být přímo webové stránky organizace nebo tématicky speciálně zaměřené webové portály (např. neziskovky.cz, dobrovolnik.cz, dobrovolnici.cz). Další formou, jak oslovit potenciální zájemce je uspořádání přednášky či prezentace, které se opět většinou konají ve školách a jsou zacíleny na studenty konkrétních oborů, případně tiskové konference o jejímž konání může vyjít zpráva v tisku.

Jak uvádí Frič (in Frič a kol., 2001, s. 104) získávání dobrovolníků může být jak *aktivní*, kdy organizace vstupuje aktivně do sociálního prostředí, oslovuje, prezentuje, představuje, kontaktuje

adresně potenciální zájemce s ideálním cílem vytvořit adresář možných dobrovolníků jako jejich určitou "zásobárnu" do budoucna, tak *pasivní*, kdy převládá myšlenka, že se má dobrovolník sám a dobrovolně přihlásit, přičemž je přisun dobrovolníků v organizaci zajištěn díky stálé členské základně, stálým příznivcům, další zdroje mohou vznikat neformálně na základě oslovování přátel a známých členů organizace.

Pro realizaci samotného náboru, je nutné oslovit a získat co nejvíce zájemců o účast v projektu, aby byli vybráni ti nejvhodnější. Je třeba, aby náborový leták či inzerát obsahoval sdělení *kdo a jaké* (konkrétní požadavky) dobrovolníky *hledá*, *co budou* tito dobrovolníci *dělat*, *kde bude činnost probíhat*, *kolik hodin* týdně (měsíčně) budou dobrovolnickou činnost vykonávat, *proč* bude *vykonávána* a *jak/kdy* se může zájemce *přihlásit*. Poté, co se zájemce o dobrovolnictví organizaci přihlásí, proces náboru, který je rozdělen do několika fází dále pokračuje. Nejprve by měl zájemce dostat základní informace o organizaci, její činnosti (poslání, cíle, konkrétnější zaměření, klientská skupina apod.), dobrovolnickém projektu a jeho cílech, stejně tak o bližších podmínkách přijetí. Pokud uchazeč již neposlal svůj strukturovaný životopis, je možné, že ho bude třeba poskytnout nyní. Dále může být požádán o vyplnění informačního dotazníku, buď on-line, případně mu je zaslán e-mailem, v praxi se však tento dotazník vyplňuje spíše až při osobním kontaktu v rámci první informační schůzky, případně při motivačním rozhovoru. Dotazník by měl obsahovat tyto informace: základní osobní údaje, dosažené vzdělání, dovednosti, praxe a zkušenosti, případně zájmy.

U pohovoru, kam je následně uchazeč pozván by se mělo podle Kosiny (in Kosina a kol., 2003, s. 30) zjišťovat a ověřovat, zda zájemce bezpečně ví, do čeho jde, zda má dostatek základních informací a že jim dobře porozuměl, jaké má pro svůj zájem o dobrovolnou činnost motivy, jaké předpoklady a zda jsou adekvátní tomu, jakou práci bude vykonávat.

Podle Ochmanové a Jordana (1997, s. 16) je nejdůležitějším prvkem pohovoru definování a dohodnutí závazků obou stran. Je to důležité pro organizaci, která získává nového člena a ten bude mít určitá práva a povinnosti. Je to důležité i pro kandidáta, který bude muset dodržovat normy a pravidla organizace.

Pokud proběhnou všechny zmíněné fáze náboru, přichází na řadu vyhodnocení získaných informací od všech potenciálních uchazečů a následný výběr těch nejvhodnějších zájemců. Pro takový případ je potřeba mít nastavena kritéria a co nejkonkrétnější podmínky, za kterých již není možné zájemce vybrat a přijmout. A to i za situace, kdy jsou dobrovolníci v organizaci skutečně potřeba a je nutné je co nejdříve přijmout na pokrytí určitých činností.

Výběr a přijímání

Hodnocení a výběr dobrovolníků by měl být nestranný. Mnohdy to není kapacitně možné, ale alespoň u pohovoru by měli být kromě koordinátora, alespoň ještě další dva pracovníci. Pokud se ukáže, že zájemce přichází s jinými očekáváními a představami, které se s výkonem činnosti v dané organizaci neslučují, ale přesto má značný potenciál a zkušenosti z jiné oblasti, je dobré mu nabídnout jiné možnosti, odkázat na jiné organizace, poskytnout kontakty. Jsou-li uchazeči vybráni, mohou být ještě pozváni k závěrečnému pohovoru před přijetím do projektu. Stejně jako se během výběrového

řízení doptávali zaměstnanci organizace v čele s koordinátorem, měl by dostat v tuto chvíli prostor i dobrovolník, aby se zeptal na to, co ho zajímá a co mu není jasné. Důležité pro něj může být další vzdělávání, co přesně bude dělat a zda bude pracovat samostatně, individuálně s klientem nebo ve skupině. Zajímat jej může také kolik času dobrovolnictví věnuje, s kým bude řešit problémy, na koho se bude moci obrátit, nebude-li si vědět rady, nebo jaký bude postup, když mu činnost přestane vyhovovat nebo se jí už nebude moci věnovat z časových důvodů. Při nástupu dobrovolníka do organizace je dalším vhodným krokem uspořádání oficiálního setkání dobrovolníků, na které jsou pozváni vybraní uchazeči, noví dobrovolníci. Kromě koordinátora, by měl být přítomen vedoucí organizace nebo alespoň projektu, pro který byli dobrovolníci přijati. Cílem je ocenit zájem dobrovolníků, poděkovat za účast v řízení a za jejich rozhodnutí nastoupit. To neplatí v případě jednorázové akce, kdy dobrovolník organizaci pomáhá krátkodobě, v řádech hodin, maximálně jednoho dne. Na úvodním oficiálním setkání by se měli dobrovolníci více dozvědět o projektu, jeho cílech, cílové skupině, úkolech, které budou plnit, ale také o své odborné přípravě (podrobnosti o školení), supervizi nebo možnostech dalšího vzdělávání.

Ve fázi přijímání dobrovolníka následuje předání a podpis potřebných dokumentů doplněný o příslušné vysvětlující komentáře ze strany koordinátora. Zejména se jedná o uzavření dohody o dobrovolné spolupráci, která může mít různé podoby. Pokud má organizace akreditovaný dobrovolnický program, řídí se samozřejmě Zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, ze kterého vyplývá povinnost uzavřít "Smlouvu o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby". Pokud funguje dobrovolnický program v neakreditovaném režimu, může být tato dohoda v různých organizacích nazvána jinak, např. "Příkazní smlouva", ovšem tato smlouva se řídí příslušným ustanovením Občanského zákoníku všude stejně.

Jak dále uvádí publikace "Dobrovolníci v neziskových organizacích" (2001, s. 13) mimo nezbytných náležitostí jako jméno/název, adresa/sídlo, datum, místo a podpisy obou smluvních stran, by měla smlouva obsahovat také následující základní informace: *přesný popis dobrovolnické činnosti; přesný časový rozsah, včetně data zahájení a ukončení dobrovolnické činnosti; místo vykonávané práce; požadavky na dobrovolníka při výkonu jeho práce (tzv. "etický kodex" organizace); garantované podmínky a služby pro výkon práce dobrovolníka ze strany organizace (např. školení, kurzy, technické zázemí).*

Někdy je třeba také ve smlouvě vymezit podmínky ukončení spolupráce, aby měla organizace zajištěnou možnost dobrovolníka propustit, pokud to budou okolnosti vyžadovat. Kromě hrubého porušení kázně, závazků vyplývajících ze smlouvy či etického kodexu, to může být situace, kdy je dobrovolník z důvodů časové vytíženosti nadmíru zaměstnáván nebo jsou po nějaké době zjištěny okolnosti, které dále nedovolují, aby se dobrovolník podílel na činnosti, pracoval s klienty apod. (specifické osobnostní vlastnosti, nepřijatelný přístup ke klientům, opakovaná nespolehlivost či nedochvilnost).

Dalším dokumentem, k jejichž dodržování by se měl dobrovolník zavázat může být zmiňovaný "etický kodex" organizace, resp. prohlášení dobrovolníka o dodržování zásad a pravidel, které z něho vyplývají nebo závazek, že se dobrovolník určitého jednání zdrží. Jiným názvem dokumentu může být

"Prohlášení o mlčenlivosti", kde se také zavazuje, že nebude "vynášet" a nikde sdělovat interní informace o organizaci či projektu a zejména pak o spolupráci s klienty a jejich osobní údaje. Podpisem těchto dokumentů na sebe bere dobrovolník zodpovědnost, zároveň se však stává platným členem týmu, který přináší nové nápady, pomoc a také jiný pohled na různé věci.

Příprava dobrovolníka, školení

Profesionální příprava dobrovolníka spočívá alespoň v zajištění základního proškolení. Jak shrnuje příručka "Dobrovolníci v neziskových organizacích" (2001, s. 15) alespoň tímto základním školením předejde organizace pozdějším nejasným otázkám a především nedorozumění. Školení by se mělo týkat jednak obecné tematiky dobrovolnické činnosti, ale i konkrétní problematiky související se zaměřením organizace a cílové skupiny klientů.

Tošner a Sozanská (2006, s. 79-80) potvrzují, že příprava dobrovolníka obsahuje dvě složky, a to *obecně dobrovolnickou* a *speciální či odbornou*, vztahující se k charakteru jeho činnosti. Co se týká obecné části, většinu informací již dobrovolník obdržel během náboru a výběrového řízení. V rámci přípravy by mělo být seznámení s informacemi o organizaci a dobrovolnické činnosti detailnější, také by se měl navzájem poznat s koordinátorem a osobami, na které je možné se obrátit, bude-li potřeba a také názorně poznat běžný chod organizace (může být zmíněna historie, poslání organizace, pracovní postupy, bezpečnost práce apod.). Odborná část školení by měla obsahovat teoretický výklad týkající se problematiky dané klientely, dále také praktickou část v podobě názorného použití technik nebo přehrávání rolí, které mohou dobrovolníkovi pomoci představit si, jak může probíhat spolupráce s klientem, k jakým situacím může docházet apod. Důležité je opět zmínit etický kodex a morální zásadu jeho dodržování. Velmi účinné je zprostředkování zkušenosti dobrovolníka, který působí v organizaci delší dobu nebo také seznámení se s pohledem klienta, který spolupracuje s dobrovolníkem.

Pokud to náročnost činnosti nebo nároky organizace vyžadují, může se výcviku účastnit i psycholog, jehož posouzení dobrovolníka v různých situacích může odhalit zásadní známky nezralosti, případně psychopatologie, které se dříve neprojevíly a mohou být rizikové či zcela nepřijatelné. Úvodní školení celkově většinou trvá jeden nebo dva dny průměrně 8 až 14 hodin. Pokud to charakter činnosti a délka spolupráce dovozuje, postačí ale i krátké informační setkání.

"Mnozí lidé se necítí v pohodě, když přijdou na nové místo. Proto je velmi důležité, aby organizace dobrovolníka důkladně seznámila s tím, co má dělat. Měla by také zabezpečit příjemné ovzduší a přidělování úkolů v přiměřeném pořadí. Dobrovolníci by měli mít možnost seznámit se s organizací a měli by být také představeni všem lidem, se kterými budou spolupracovat. Tento akt, někdy jen symbolický, plní ale mnohé důležité funkce" (Ochmanová, Jordan, 1997, s. 19).

Vedení, průběžné hodnocení, odměňování

Agenda vedení dobrovolníků a jejich průběžného hodnocení je již plně v rukou koordinátora dobrovolníků. Ten je také zodpovědný za výkon jejich činnosti, plnění úkolů, ke kterým se zavázali a pokud se vyskytne nějaký problém, je prvním člověkem, který má reagovat a začít problém řešit.

Úkolem koordinátora je také sladění případných nejasností nebo neshod, které se mohou vyskytnout v různých situacích mezi dobrovolníky a dalšími zaměstnanci organizace. Nezaměnitelnou úlohu má i zmíněné hodnocení ve formě pravidelných schůzek, při nichž se setkává dobrovolník s koordinátorem. Záměrem hodnotícího setkání je zjistit, jak se dobrovolník ve své roli cítí, shrnout jeho působení, dosavadní spolupráci s klientem, poskytnout prostor pro něj (dotazy, problémy) a také projevit díky a ocenit jej za jeho úsilí a snahu. V rámci dlouhodobé dobrovolnické služby bývají tyto hodnotící schůzky většinou jednou za dva až tři měsíce, zejména pokud funguje supervize. Mimo individuálního setkávání s dobrovolníkem by mělo být též zavedeno pravidelné setkávání dobrovolníků s vedením organizace, které by mělo mít, narozdíl od schůzek intervizních, převážně informační charakter. Na takových setkáních se řeší provozní věci, záležitosti praktické související s dobrovolnickým projektem a dobrovolnickou účastí na něm.

Dobrovolník by měl pravidelně prostřednictvím hodnocení své činnosti získávat zpětnou vazbu od koordinátora. Pokud tato pravidelnost i vzájemná komunikace funguje, zvyšuje to u dobrovolníka pocit důvěryhodnosti a přátelské atmosféry, což může být významným motivačním faktorem pro jeho další činnost s klienty v organizaci. Otázka odměňování úzce souvisí s motivováním dobrovolníků. Často tuto funkci plní samotné hodnocení, které je pro mnohé důležité a je také známkou toho, že se o dobrovolníka někdo zajímá. Projevy ocenění mohou být zjevné, vyslovené jako poděkování za práci nebo nevyřčené např. pomocí udržování přátelské atmosféry, nabídkou určitých výhod (např. zprostředkování vzdělávacích kurzů bezplatně či se slevou, uspořádání neformálního setkání dobrovolníků apod.). Dobrovolníkům může připadat jako odměna často i to, že si na ně udělá koordinátor nebo jiný kompetentní pracovník čas vždy, když to potřebují a potvrdí tak jejich důležitost. Při odměňování je dobré dodržovat jeho různé formy. Stejně jako jsou různí lidé, jsou i různí dobrovolníci v organizaci a každý považuje za odměnu něco jiného.

Supervize, další vzdělávání

Supervize je dnes již v mnohých organizacích nepostradatelnou samozřejmostí pro zaměstnance. Neméně důležitá je ale také pro dobrovolníky, kteří se často věnují podobné činnosti jako profesionálové a mohou se tak dostávat do podobných situací. Ne vždy totiž pro řešení problému dobrovolníka stačí konzultace s koordinátorem nebo jiným pracovníkem a proto je potřeba zajistit nestranného, otevřeného a důvěryhodného supervizora. Pokud není klasická supervize dobrovolníků v organizaci možná, je velmi důležité zajistit alespoň jejich pravidelné setkávání intervizního charakteru, kde se schází dobrovolníci s koordinátorem a vedoucím služby či projektu. I zde je věnován prostor pro sdílení zkušeností dobrovolníků, nápadů na řešení situací a vzájemnou podporu. Takováto intervizní setkání probíhají často jako Bálintovská skupina (*skupinová metoda užívaná v psychoterapii k řešení problému, kdy jedinec prezentuje problém, poté se ostatní doptávají, přinášejí asociace k problému, následuje samotné aktivní řešení a jeho shrnutí*).

Požadavky na další školení či vzdělávání dobrovolníků je v rukou jednotlivých organizací. Takové vzdělávání může být doporučením, výhodou, motivačním faktorem, avšak jen výjimečně povinností. Některé organizace mohou toto návazné vzdělávání zajistit z vlastních zdrojů, v situaci,

kdy mají zaměstnanci dostatečnou kapacitu, mají příslušné odborné zaměření a jsou ochotni takové školení realizovat. Jiné organizace pořádají vzdělávací kurzy pro zaměstnance, na které najímají externí spolupracovníky, případně tyto kurzy s jejich pomocí pořádají pro (odbornou) veřejnost. Mají situaci zjednodušenou v tom, že tutéž nabídku mohou předložit i dobrovolníkům a zajistit jim návazné vzdělávání. Některé organizace těchto vzdělávacích kurzů využívají jako odměny pro dobrovolníky za jejich činnost, např. za určitý počet odpracovaných hodin mohou podobné kurzy absolvovat zdarma.

Ukončení spolupráce

I když je věnována značná pozornost výběru, přípravě a školení dobrovolníků, může dojít k situaci, že se později v průběhu spolupráce objeví problémy. Pokud není pokus koordinátora tyto problémy včas podchytit a vyřešit úspěšný, je třeba s dobrovolníkem probrat možnost ukončení spolupráce. Není to však vždy jednoduché, zejména v případě, kdy je dobrovolník silně motivovaný pro výkon činnosti a možný problém si neuvědomuje. Pokud se objeví potíže z jeho strany, je třeba s ním začít vyjednávat o jeho propuštění, případně navrhnout jiné možnosti, kde a jak by se mohl realizovat (např. v jiné oblasti). Naopak se může také stát, že ač vše probíhá bez problému již od počátku spolupráce, dobrovolník časem zjistí, že jej činnost nenaplňuje nebo ho nebaví. Zde by měl opět zakročit koordinátor, pokusit se nabídnout nějaké alternativy a nespokojenost dobrovolníka se pokusit vyřešit. Pokud ovšem nezjistí z jeho strany další zájem o činnost v organizaci, nemělo by mu být bráněno v odchodu ze služby (pokud je to v souladu s tím, k čemu se zavázal ve smlouvě). Při ukončení spolupráce je důležité dobrovolníkovi poděkovat, ocenit jeho úsilí a sdělit, že i když spolupráce úspěšná nebyla, jistě existují oblasti nebo činnosti, kde se uplatní lépe.

3.6 Legislativní úprava dobrovolnictví v ČR a její vývoj

Po dlouhé období nebylo dobrovolnictví formálně upraveno žádnou právní normou, a tak bylo nutné vycházet z občanského zákoníku (Zákon č. 40/1964 Sb.), který reguloval práva a povinnosti smluvních stran (v daném případě dobrovolník a organizace zajišťující dobrovolníkovi činnost), platnost jednotlivých právních úkonů, odpovědnost za porušení povinností a jeho následky ve formě sankcí apod. První změnu a naději do budoucna přinesl až návrh na vytvoření speciální legislativy pro úpravu dobrovolné činnosti, který vyústil ve schválení Zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Hned po roce 1989 začaly rychle vznikat různé neziskové organizace, mnohdy za značné pomoci právě dobrovolníků, někdy převážně jen díky nim. Brzy bylo jasné, že je potřeba všechny dobrovolníky správně řídit, umět s nimi pracovat a že bez organizace jejich pomoci, nelze poskytovat kvalitní služby. Bylo vyžadováno odborné vedení, které by zajistilo jejich proškolení, zázemí po technické i psychické stránce a záruku kvalitně poskytovaných dobrovolnických služeb, jistotu a pocit bezpečí pro klienty dané organizace.

Dobrovolnické hnutí v ČR na cestě ke svému rozvoji podpořil masivně Světový rok dobrovolníků vyhlášený OSN roku 2001, kdy se díky celosvětové mediální kampani zdůraznila role a význam dobrovolnictví a členským zemím OSN bylo předáno doporučení na legislativní zakotvení

této problematiky v jejich právním řádu. Protože již existovalo samo dobrovolnictví a tradičně fungovalo napříč různými oblastmi, bylo možné se setkat s různými formami a podobami dobrovolné činnosti. Při tvorbě zákona bylo tak obtížné vše upravit či konkretizovat. Nebylo možné obsáhnout ani šíři těch aktivit, které by byly, v souladu se zákonem státem regulovány či podporovány. Proto zákon nevymezuje dobrovolnictví jako takové ve všech jeho formách. Přináší však vymezení pojmu *dobrovolník*, *dobrovolná služba* a *dobrovolnictví*, jako činnosti, která vyžaduje respekt a je společensky významná. Dále vymezuje organizaci, v níž působí dobrovolníci, jako nestátní neziskovou organizaci, která má akreditovaný program a je podle pravidel finančně podporována státem. Hlavním cílem zákona byla tvorba jakéhosi rámce pro dobrovolníky, pro činnost a její podmínky, také pro funkci koordinátorů jako odborných pracovníků, kteří jsou schopni dobrovolníky a jejich pomoc efektivně organizovat. Důležité bylo nastavení příznivé situace pro fungování samotného dobrovolnictví, přijatelných podmínek nutných k tomu, aby nezisková organizace dosáhla na udělení akreditace od MV ČR, pokud o to usiluje. Smyslem zákona je dále zajistit kvalitu, určitý standard poskytovaných služeb, tedy odborně vyškolené dobrovolníky.

Zákon posiluje a blíže popisuje postavení třech subjektů, které se v činnosti dobrovolníků angažují, je to *vysílající, přijímající organizace a dobrovolník*. Zákon po organizacích akreditaci nevyžaduje, nechává na jejich uvážení, zda má smysl program akreditovat např. v situaci malého počtu nebo nejistého získávání dobrovolníků. Těm, které o ní požádají a splní požadavky vyplývající ze zákona, je akreditace udělena na tři roky. Jejich úkolem je mimo jiné zajistit servis v podobě výběru a přípravy dobrovolníka, sepsání smlouvy, jeho vyslání do přijímající organizace/projektu a zajištění pojištění. Organizace, které většinou žádaly o akreditaci, měly již bohaté dřívější zkušenosti s dobrovolníky, byly schopny zajistit jejich pravidelné získávání z ověřených zdrojů i jejich přípravu. Poskytovaná finanční podpora formou dotací musí být použita na pokrytí zejména oblasti technického zabezpečení osobních údajů dobrovolníků (resp. pokrytí výdajů na pořízení příslušného PC programu), koordinaci průběhu jejich aktivit, na zajištění pojištění, pracovních prostředků, pomůcek a zázemí dobrovolníků, v neposlední řadě také na mzdové náklady na činnost koordinátora, pověřených pracovníků nebo externích školitelů či supervizora.

V roce 2008 bylo rozhodnuto, že je třeba prosadit nutnost novely Zákona o dobrovolnické službě, na jejíž přípravě začal v zápětí pracovat odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra ČR, aby jej mohl předložit k vládnímu projednání. V době předpřípravy k této novele bylo provedeno šetření mezi neziskovými organizacemi, jehož cílem mělo být zjištění potřeb, co se týče dobrovolnické činnosti a jejího organizování, přičemž odpovídalo 54 organizací akreditovaných i těch bez akreditace. Gjuričová (2008, s. 39) shrnuje jejich odpovědi do následujících poznatků:

- více než polovina organizací se vyslovila pro začlenění obecné definice dobrovolnictví a jeho přínosu do novely zákona
- 28 organizací se vyjádřilo pro práci dobrovolníků, kteří jsou odborně na úrovni možného zaměstnance
- 33 organizací požaduje umožnit členům vykonávat dobrovolnictví pro svoji organizaci
- 17 organizací je pro zohlednění typu dobrovolnické práce při pojištění (pojištění je

problematické u zahraničních dobrovolníků)

- organizace navrhují zvýšit doby platnosti akreditace ze 3 na 5 let
- posledním problémem k řešení je nemožnost vysílání dobrovolníků do přijímajících organizací, jejichž předmětem činnosti je podnikání.

Gjuričová (tamtéž) dále uvádí, že původním záměrem MV ČR bylo zpracování tzv. technické novely, která by vyřešila nedostatky týkající se odstranění neexistujícího institutu povinné vojenské či civilní služby, vyjmutí pojištění dobrovolníků z agendy občanského zákoníku a jeho přesun pod zákoník práce apod. Ovšem brzy bylo rozhodnuto, že pouze touto formou není možné obsáhnout vše, co je potřeba změnit nebo nově zahrnout do klasické novely. Novela počítala s rozdělením obsahu na obecnou a speciální část. Ve speciální části by podle návrhu mohl být zrušen přesný výčet oblastí výkonu dobrovolnické služby z důvodu jejich značné šíře, mohla by být začleněna možnost pro dobrovolnické působení zaměstnanců organizace a pomoc organizaci při jasném vymezení podmínek pro obě formy působení (zaměstnanec x dobrovolník). Dále by mohla být snížena minimální hranice pro výkon dobrovolnické služby v zahraničí na 15 let, prodloužena platnost akreditace na dodu delší, než je to aktuálně, zajištění standardu kvality poskytovaných dobrovolnických služeb, odbornosti, vzdělávání a využívání zkušeností dobrovolníků pro jejich zapojení do odpovídajících činností, aniž by byli tito dobrovolníci pouze neplacenou náhradou za zaměstnance, kteří by své úkoly např. časově nezvládali. Nový zákon by mohl přinést také činnost dobrovolníků v organizacích, které jsou ziskové, komerční, ale dobrovolnické působení je tam kladně vnímáno a přijímáno.

Gjuričová (2008, s. 40-41) dále zmiňuje tzv. nepřímou novelu zákona, jež byla předložena Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR v roce 2008 a dále uvádí. V souvislosti s vládními návrhy na změnu zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a zákona č. 111/2006, Sb., o pomoci v hmotné nouzi, dochází k výrazným změnám i v zákoně o dobrovolnické službě. Jedná se o vložení nové druhé části do zákona pojmenované "Dobrovolnická služba v obci". Cílem této úpravy je, aby osoba, která je v hmotné nouzi, aktivně přistupovala k nepříznivé situaci, ve které se nachází, a vykonávala pro obec dobrovolnickou službu. Za to bude odměněna nárokem na vyšší částku příspěvku hmotné nouze.

Pro podrobnější výklad pojmů, které zákon uvádí (zjm. dobrovolnictví, dobrovolník, vysílající a přijímající organizace, krátkodobá a dlouhodobá dobrovolnická služba, udělení akreditace, dotace atd.) lze samozřejmě odkázat na platné znění zmiňovaného Zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

3.7 Zastřešující organizace HESTIA, o.s. – Národní dobrovolnické centrum

Nezisková organizace Hestia plní v České republice úlohu národního dobrovolnického centra, zastřešuje dobrovolnictví na národní úrovni a je součástí mezinárodního řetězce dobrovolnických center na celém světě. Historie jejího vzniku spadá až do roku 1993, kdy byla pod tímto názvem v Praze založena nadace pro rodinu při manželské a rodinné poradně za účelem pořádání seminářů, vzdělávání sociálních pracovníků apod. Už od té doby se věnovala otázce dobrovolníků a práci s nimi.

V roce 1998 se z nadace stalo občanské sdružení (za finanční podpory Open Society Institutu v New Yorku a za metodické pomoci Points of Light Foundation) a již jako Národní dobrovolnické centrum začala Hestia působit specificky v oblasti podpory, organizování a managementu dobrovolnictví.

V poslání organizace se dočteme následující:

Posláním občanského sdružení HESTIA je vytváření pozitivních a funkčních mezilidských vztahů v rámci rodiny i v širším kontextu občanské společnosti. HESTIA podporuje a realizuje výzkumné, výcvikové a vzdělávací programy, poradenství a terapie, supervize a stáže pro dobrovolníky i profesionály. HESTIA vydává účelové publikace, navazuje kontakty s iniciativami a institucemi s obdobnými cíli v ČR a v zahraničí a přispívá k propagaci a publicitě uvedených aktivit (Výroční zpráva HESTIA, 2008).

Za dobu své existence organizace vytvořila řadu různých metodik jako podklady pro vznik a vedení dobrovolnických programů, s jejím přispěním vzniklo dvacet dobrovolnických center, která se starají o agendu dobrovolnictví po celé republice na úrovni regionů a byla realizována různá školení a vzdělávací akce (kurzy, semináře, supervize) pro koordinátory dobrovolníků. Důležitým přispěním o.s. HESTIA byla také podpora vzniku a metodická podpora tzv. Koalice dobrovolnických iniciativ, která sdružuje organizace po celé republice zapojené do programu rozvoje dobrovolnictví, tuto pak zastupuje a oficiálně reprezentuje navenek. Potřeba této koalice se objevila v souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků v roce 2001, kdy bylo třeba vystupovat jednotně a prezentovat české dobrovolnictví společně.

Aktivity a programy organizace

Aktivity organizace Hestia lze rozlišit na tři oblasti. Za prvé jsou to jednorázové akce, které se však opakují pravidelně každý rok. Patří k nim konference na různá aktuální témata z oblasti dobrovolnictví konaná tradičně v Kroměříži, kterou organizace pořádá. Letos proběhl již desátý ročník s podtitulem "Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy." Dále je to taktéž každoročně probíhající hodnocení a navrhování nejlepších dobrovolníků, kteří se uchází o cenu Křesadlo, kdy jsou průběhu slavnostního večera oceněni ti nejlepší z nominovaných dobrovolníků z celé republiky. Třetí oblastí je fungování Národního dobrovolnického centra, prostřednictvím něhož se věnuje organizace realizování vlastních projektů a programů. Za poslední léta probíhaly např. programy Make a connection, Management dobrovolnictví v zařízení sociálních služeb, Dobrovolnictví jako nástroj zvýšení kapacit NNO poskytujících sociální služby, Dobrovolníci v nemocnicích, Dobrovolnictví nezaměstnaných, Rozvoj občanských čtností a další.

Aktuálně probíhají tyto programy:

- Evropská dobrovolná služba – umožňuje přijímání a vysílání dobrovolníků nebo skupin lidí ve věku od 18 do 30 let, kterým je zprostředkováno zapojení do dobrovolnického projektu v zemích EU nebo v partnerských zemích. V rámci jejich působení je jim hrazeno ubytování, strava, pojištění, jazykové kurzy, náklady na jízdné a základní kapesné, za činnost nedostávají žádnou formu odměny, cestu do dané země si musí též uhradit sami. Např. v roce 2008 byly vyslány prostřednictvím organizace Hestia v tomto programu 3 dobrovolnice do různých zemí.

- Dárcovský program ETELA – společnost Hestia tento program podporuje formou administrace a technického zázemí. Jeho cílem je zvýšit kvalitu života dětí a mladých lidí s tělesným, mentálním či sociálním hendikepem a pomoci jim se zapojit do aktivit běžného života.
- Společenská odpovědnost firem (firemní dobrovolnictví) - Hestia zprostředkovává a organizuje společné projekty s firmami z komerčního sektoru. Cílem je umožnit jednotlivcům naplnit své filantropické potřeby, zviditelnit občanské aktivity – dobrovolnou činnost a posílit kladný obraz podniků.
- Program Kompas – jde o sociálně-preventivní program zaměřený na děti v Praze, který pro znevýhodněné děti a mládež zajišťuje možnost bezpečného a smysluplného trávení volného času, přátelství, zábavu apod.
- Program Pět P – tento program je již registrován jako sociální služba (jako "Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi"). Jde o preventivní program postavený na kamarádském vztahu dítěte (od 6 do 15 let), z převážně znevýhodněné prostředí, se špatným zázemím či výchovnými problémy, a dospělého dobrovolníka, kteří spolu tráví pravidelně volný čas.
- Výzkumný projekt "Vzory a hodnoty dobrovolnictví v české a norské společnosti", do něhož je Hestia zapojena s Univerzitou Karlovou a NROS má za cíl na základě kvantitativního/kvalitativního výzkumu zjistit postoje české a norské společnosti k dobrovolnictví. Výsledky budou představeny v souvislosti s Evropským rokem dobrovolníků roku 2011.

V roce 2005 bylo vedle existujícího Národního dobrovolnického centra založeno i Metodické a vzdělávací centrum zaměřené na pracovníky v sociálních službách a potřeby jejich vzdělávání a profesního rozvoje. Nabídka centra obsahuje specificky zaměřené kurzy či semináře, aktuálně jsou tu realizovány tyto krátkodobé a střednědobé vzdělávací akreditované projekty a kurzy: *Úvod do supervize v pomáhajících profesích, Management v dobrovolnictví I., II., Lidské zdroje v pomáhajících profesích, Sebepoznávání v pomáhajících profesích, Supervize v pomáhajících profesích*. V nabídce jsou také kurzy z projektu "Klíče pro život", který je určen zájemcům o problematiku dobrovolnictví zaměřenou na možnosti práce s dětmi a mládeží, jejich motivaci k dobrovolnictví, cílem je vytvořit na základě metodiky pilotní projekt dobrovolnického programu.

Jako členek v rámci celosvětové sítě organizací funguje Národní dobrovolnické centrum samozřejmě také na mezinárodní úrovni, je v kontaktu s mnoha mezinárodními organizacemi např. s Evropským dobrovolnickým centrem (CEV), spolupracuje s organizacemi jako Sociální platforma, Červený kříž, Skautské hnutí, Evropské forum mládeže apod.

Nejbližší významnou událostí, na kterou se organizace HESTIA připravuje, je rok 2011, který vyhlásila Evropská unie jako *Evropský rok dobrovolnictví*. Následující období bude tedy pro oblast dobrovolnictví nejen v České republice zásadní.

3.8 Motivace lidí pro dobrovolnickou činnost

Motivace je psychický proces, u jehož počátku stojí motivy, které jsou určitými vnitřními pohnutkami, příčinami výsledného chování jedince. Motivace určuje směr jeho chování a jednání s úsilím dosáhnout určitého cíle.

Jednou ze základních forem motivů jsou potřeby. Předpokládané potřeby dobrovolníků lze odvodit z různých teorií potřeb či motivačních teorií. Jednou z nejznámějších je hierarchizovaná teorie potřeb A. Maslowa. Teorie hovoří o „nižších“ a „vyšších“ potřebách, přičemž základnu "Maslowovy pyramidy" tvoří *fyziologické* potřeby (spánek, jídlo, sex..), následují potřeby *bezpečí (jistoty)*, v dalším patře *sociální* potřeby (potřeby *sounáležitosti a lásky* – příčiny touhy někam patřit, najít své místo ve skupině, se kterou se člověk ztotožňuje). Někteří dobrovolníci mohou přicházet právě s touto pohnutkou, chtějí najít své místo ve společnosti, získat pocit členství v určité skupině (třeba právě v komunitě ostatních dobrovolníků). I nejvyšší patra této pyramidy mohou odpovídat některým motivacím dobrovolníků, někdo chce dobrovolnou činností získat *sebeúctu*, ale i *ocenění a uznání od druhých*. Někteří z dobrovolníků mohou být také motivováni potřebou dosáhnout v rámci druhého "životního plánu" nové *seberealizace (sebeaktualizace, zážitek určitého "sebepřesahu")*.

V této podkapitole je však třeba na základě poznatků z praxe uvést, jaké motivace se skutečně mezi dobrovolníky či potenciálními zájemci vyskytují a jaké příčiny vedou k dobrovolnické činnosti.

Z výzkumu, který byl proveden v letech 1999-2000, vyšly první reprezentativní výsledky o dobrovolnické činnosti na téma "Dárcovství a dobrovolnictví v České republice". Výzkum byl první svého druhu na toto téma u nás, účastnili se jej organizace NROS, AGNES, a agentura STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA. Poznatky z výzkumu shrnuje stejnojmenná publikace, kterou sestavil Pavol Frič a kolektiv autorů (2001).

Jako nejčastější motivace vedoucí k dobrovolné činnosti se objevovaly ve společnosti tyto tři (tamtéž, s.67-68):

Konvenční motivace: jde o případ, kdy dobrovolníka vedou k dobrovolné práci morální normy blízkého okolí, neformální společenská pravidla chování. Tento typ převládá u 41% dobrovolníků, v pozadí jsou vzory chování z rodiny i morální imperativy z širšího společenství. Často je tento typ ovlivněn náboženským přesvědčením, opírá se o principy křesťanské morálky, představy o správném způsobu života apod. Nejčastěji se konvenční motivace projevuje u lidí věřících a starších lidí nad 60 let.

Reciproční motivace: je založena na situaci, kdy jedinec hledá v dobrovolnictví také nějaký užitek pro sebe. Spojuje se zde motiv někomu pomoci, něčemu prospět s motivem vlastního prospěchu, jako např. získání zkušeností, navázání vztahů, uplatnění svých schopností, ověření dovedností v praxi. Tento typ se objevuje u 37% z českých dobrovolníků, převážně ve věku do 30 let bez náboženského vyznání.

Nerozvinutá motivace: u potenciálních dobrovolníků souvisí při jejich rozhodování s mírou důvěry v organizaci, s přesvědčením o smysluplnosti dané činnosti a s pocitem, že má dobrovolnictví

nějaký přesah a oni budou schopni prostřednictvím dobrovolné činnosti šířit ve společnosti jeho myšlenku. U 23% stojí tyto důvody u rozhodnutí dobrovolníků s činností začít, nejčastěji jsou to vysokoškoláci a osoby ze střední a starší generace (od 46 do 60 let).

Lze říci, že motivace lidí k dobrovolnické činnosti souvisí s jejich celkovým postojem k dobrovolnictví a jejich názory na dobrovolnou činnost a organizační rámec dobrovolnictví v České republice. Motivace lidí k dobročinnosti obecně závisí na tom, jaký mají k tomuto fenoménu vztah, převažuje-li tedy spíše pozitivní pohled nebo negativní (podezírání, nedůvěra v dobrovolnou činnost), také na tom, co v nich tyto snahy druhých lidí vyvolávají a zda by byli vůbec ochotní nezištně pomáhat.

Nejčastější motivy a důvody zapojení dobrovolníků lze najít v odpovědích respondentů v jiném výzkumu, v rámci projektu "Metodika náboru, zaškolování a hodnocení dobrovolníků" z roku 2001 (in Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001, s. 5): *chci dělat něco smysluplného; rád/a bych ve vašem projektu pomohl/a lidem; řekl/a mi o vás kamarád/ka; člen/ka mé rodiny byl/a příjemcem dobrovolnické pomoci od vaší organizace; rád/a bych u vás získal/a praxi v oboru, kterému se dále chci věnovat; zaujalo mě vaše vystoupení v médiích; myslím, že mé schopnosti můžete ve vašem projektu upotřebit; chci udělat něco pro lidi, kterých je mi líto a mám trochu špatné svědomí z toho, že jsem zdrav/a, a žádná katastrofa mě ani mou rodinu nepostihla; zajímá mě neziskový sektor a chci vás lépe poznat; musím dělat někde nějakou praxi, a vy se mi ze všech nabídek líbí nejvíc; zaujal mě váš projekt, a chci se na něm podílet; mám pocit, že mě nikdo nepotřebuje a váš projekt mi dává možnost, že mě někdo bude potřebovat; chtěl/a bych se u vás naučit, jak organizovat dobré dobrovolnické projekty; mám trochu volna a chci jej využít pro dobrou věc.*

Z výzkumu "Dárcovství a dobrovolnictví v ČR" (Frič a kol., 2001) dále vyplývá, že mezi nejčastěji zmiňované důležité důvody motivující k dobrovolnictví patří důvěryhodnost organizace u 93% dotazovaných a přesvědčení o možnosti pomoci šířit dobrou myšlenku u 91% z nich. Důležitým aspektem byly pro 76% dobrovolníků možnost navazovat nové vztahy se zajímavými lidmi nebo uplatnění jejich schopností, u 75% pocit, že patří dobrovolná práce ke způsobu jejich života, u 74% možnost získat nové dovednosti. Dále zde hrál roli pocit, že jejich pomoc potřebují lidé, které znají nebo oslovení (doporučení) lidmi, kteří pro danou organizaci již pracovali. Jako velmi důležitý pro rozhodnutí k dobrovolné činnosti byl zjištěn osobní kontakt se členy neziskové organizace. V roce 1999 89% dobrovolníků vykonávalo činnost právě díky tomu, že znali členy organizace nebo že jimi byli osloveni, v porovnání s 11% dobrovolníků, kteří se rozhodli z vlastní iniciativy.

Při samotném náboru a výběru vhodných dobrovolníků je třeba zkoumat s jakými motivy potenciální zájemci přicházejí a rozhodnout, které jsou žádané a pro organizaci přijatelné a naopak, které z nich jsou "podezřelé" a upozorňují na možné pozdější problémy. Tošner a Sozanská (2006, s. 46) upozorňují na nutnost pohlídat hlavně tyto nežádoucí motivy: *soucítí vedoucí k degradaci klienta; nepřiměřená a zbytečná zvědavost; služba pramenící z pocitu povinnosti; skutkaření, snaha si něco zasloužit; touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu; osamělost a z ní pramenící touha po přátelství; pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti; nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi;*

panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.

Tyto případy mohou znamenat nebezpečnou motivaci, proto je třeba zachytit je co nejdříve, i když bývají skryty za jiné důvody, jako např. "touha pomoci někomu potřebnému". Aktuálně se spíše než mocensky orientované motivace objevují spíše motivace s nepřiměřenou mírou soucitu, empatie nebo související s tzv. syndromem pomáhajícího.

Tošner a Sozanská (2006, s. 46) v souvislosti s uvedeným seznamem nežádoucích motivací dále podotýkají, že dokud bude prestiž dobrovolnictví ve společnosti malá, nebudou se tolik objevovat lidé s nebezpečnými motivy. Dále uvádí (tamtéž, s. 46), že s rostoucím společenským uznáním dobrovolnictví však bude přibývat lidí, kteří by nejprve potřebovali porozumět a pomoci sami sobě, než budou schopni pomáhat jiným.

K problematice příčin a motivace dobrovolníků, které stojí na začátku jejich "kariéry", se vyjadřuje Jiří Tošner v rozhovoru pro časopis Sociální služby (2010, s. 12). *"Dobrovolníkem může být kdokoliv. Každého člověka potká v životě období, kdy by ho oslovilo pomáhání jiným a otevřelo mu novou životní cestu, ale ne každý člověk si tuto chvíli uvědomí a využije...- a to je role dobrovolnických center. Samozřejmě, že se vyskytnou výjimky, kdy se jako dobrovolník hlásí člověk, který má v současné době potíže sám se sebou, s rodinou apod. V některých náročnějších programech se stane, že dobrovolníka odmítneme. Takové odmítnutí by ale mělo být rozhovorem s dobrovolníkem na téma, proč právě nyní a právě tato činnost není vhodná jak pro něj, tak pro klienta či pacienta. Tak například do hospice přichází nabídka pomoci od člověka, který nedávno ztratil někoho blízkého a sám s tím není zdaleka vyrovnaný – zde zvažujeme všechna pro a proti."*

3.9 Postoje veřejnosti k dobrovolnictví a dobročinnosti obecně v ČR

Již citovaná publikace "Dárcovství a dobrovolnictví v ČR" (Frič a kol., 2001) je shrnutím výsledků výzkumu na toto téma a mimo jiné je zde také část věnována názorům české veřejnosti obecně na dobročinnost, dárcovství a dobrovolnictví.

Z výzkumu bylo zjištěno, že ještě na počátku 21. století hledala dobročinnost své příznivce napříč českou veřejností. Lidé si ji stále spojovali se vzpomínkami na socialismus a tak pro ně v danou dobu měla negativní obsah. Převažujícím názorem, u 49% dotazovaných, tehdy bylo, že v situaci, kdy stát neplní svou roli a není zodpovědný za péči o potřebné, lidé přebírají jeho úkoly a dočasně tuto roli suplují. Kdyby stát zodpovědný byl, nebylo by dobročinnosti třeba. Stále také převládal názor spojený s pohledem na paternalismus státu v minulém režimu, že právě stát by měl vše řešit a spravedlivě přerozdělovat, nikoliv občané, kteří platí daně a tak "mají splněno". Dále bylo prokázáno, že v některých lidech vyvolává dobročinnost až averzi.

Pro 54% z dotazovaných dobročinnost znamenala pouze gesto, kterým se problém neřeší. 80% z nich souhlasilo, že pokud stát vše nezvládá pokrývat, je potřeba dárcovství větší. 75% dotazovaných vidělo v době výzkumu dárcovství do budoucna optimisticky, 62% k němu mělo kladný postoj a 58% mělo pocit morálního závazku přispívat. 32% bylo však ze všech sbírek a dávání na dobročinné účely

unaveno, 56% dárcovství odmítalo s odkazem na špatnou finanční situaci, zároveň 75% lidí možnost nebo i nutnost přispívat, delegovalo na bohaté občany a u 57% dotazovaných bránila v dárcovství zejména jejich nedůvěra v nestátní neziskové organizace a podezření, že řada z nich různě podvádí.

Jedním z nejvýznamnějších faktorů utvářející postoj lidí k dobročinnosti bylo vzdělání. Lidé s vyšším vzděláním lépe chápali roli dobročinnosti ve společnosti, cítili z něj totiž morální závazek, měli také vyšší důvěru k organizaci a méně si stěžovali na finanční situaci.

Lidé, které dobročinnost naopak obtěžovala a měli k ní negativní postoj, měli nejčastěji základní vzdělání, byli z dělnických profesí a voliči KSČM.

Obdobně jako na dobročinnost obecně, měli dotazovaní podle výzkumu stejný názor i na dobrovolnictví. Někteří vyznávali názor, že za minulého režimu se "stát o vše postaral" a totéž by měl dělat i nyní. Dobrovolnictví je tedy podle nich náhražka za selhávající stát i veřejnou správu. 70% lidí se ve výzkumu vyjádřilo, že dobrovolnictví by nebylo třeba, kdyby stát plnil své povinnosti dostatečně. 75% respondentů si pak myslelo, že dobrovolníci problémy řešit nezvládnou, a proto je nutné zapojení úřadů, z toho vyplývá, že roli neziskových organizací, stejně jako dobrovolníků nepovažují za nezastupitelnou, a takto vyvážená občanská společnost jim nepřipadá důležitá.

Nejvíce podceňovali roli dobrovolnictví opět lidé se základním vzděláním a voliči KSČM. Celkově k němu měla skeptický postoj většina, jeho budoucnost vidělo negativně 52% z dotazovaných. Spíše než respekt, pocitovali tyto respondenti vzhledem k dobrovolnictví pohrdání, navíc 34% z nich považovalo osoby, které dělají něco pro jině zadarmo, za směšné.

Kladnější postoj vyjádřili lidé k dobrovolnictví v oblasti politiky, což úzce souviselo s jejich názorem na tehdejší politickou situaci a s nedůvěrou v politické strany. 70% z dotazovaných se domnívalo, že prostřednictvím dobrovolné činnosti se mohou dobrovolníci v této sféře aktivně podílet na demokratické společnosti a nabídnout určité alternativy.

68% respondentů potvrdilo, že v určitém bodě života každý pocítí morální povinnost zapojit se do dobrovolnictví. Opačně se vyjádřilo 14% z nich s názorem, že dobrovolnictví bere práci placeným zaměstnancům. 20% lidí se pak přiklonilo k tvrzení, že organizace, které užívají dobrovolníky nejsou dostatečně profesionální, dobrovolnictví pro ně tak znamená spíše amatérismus.

I když se situace postupně mění k lepšímu, v části české společnosti se stále setkáváme na jedné straně s obecně spíše negativním či lhostejným názorem na dobrovolnictví, na druhé straně pak s různými zkreslenými pohledy či nepodloženými mýty o něm.

K tomuto uvádí Tošner (2003, s. 19-20), že je třeba vyvracet nejčastěji se objevující mýty, které následně objasňuje:

Dobrovolnictví není obět': bylo totiž dokázáno, že se mu nevěnují lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami, ale ve své většině humanisticky orientovaní jedinci, sociálně integrovaní a angažovaní v mnoha dalších aktivitách.

Dobrovolnictví není zcela zadarmo: protože tato veřejně prospěšná činnost, kdy lidé nabízejí svou energii a čas je sice bez úplaty, musí být však kvalitně organizována odborně vyškoleným koordinátorem a jeho práce je nutně finančně ohodnocena. Určité náklady vyžaduje i vytvoření zázemí pro dobrovolníky, což ale samotní dobrovolníci svou činností vyvažují.

Dobrovolnictví není amatérismus: protože jeho kvalitu a efektivitu musí zajišťovat příslušní profesionálové, kteří jsou také odpovědní za potřebnou odbornost, školení a další vzdělávání dobrovolníků, které jsou důležité pro výkon jejich praxe. Nestačí tedy jen dobrovolníky nechat pomáhat, organizace se jim musí věnovat, proškolit je a dbát na jejich potřeby.

Dobrovolníci nejsou levná pracovní síla: protože záleží pouze na jejich motivacích a rozhodnutí, zda budou vykonávat danou činnost. Stejně jako se pro určité klienty hledá vhodný dobrovolník, tak i dobrovolník by měl mít možnost vybrat a projevit ne/souhlas s výkonem určité činnosti, v určité oblasti či s určitými klienty. Myšlenka dobrovolnictví nekoresponduje s možností "objednat si a využít" dobrovolníky jednorázově, aniž by obě strany nevěděly o jakou činnost jde a za jakým účelem se jí dobrovolníci účastní.

4 Dobrovolník, který se věnuje lidem s dlouhodobým duševním onemocněním

Dobrovolnictví zde popisované spočívá v dobrovolné spolupráci jedince s klientem s duševním onemocněním. Dobrovolník se může věnovat klientovi organizace individuálně nebo s ním pracovat v rámci skupiny. Poté, co s klientem začne navazovat vztah na neformální úrovni, nabízí mu podporu, pomáhá, tráví s ním pravidelně určitý čas. Protože mají lidé s dlouhodobým duševním onemocněním mnohočetné obtíže v různých oblastech a díky tomu také mnohočetné nenaplněné potřeby, je pro realizaci psychosociální rehabilitace v systému komunitní péče vyžadován komplexní přístup. Tento přístup by měl být schopen prostřednictvím konkrétních programů, služeb a jejich pracovníků, na všechny objevující se potřeby adekvátně reagovat, opakovaně je mapovat, správně identifikovat a pokoušet se o jejich postupné naplňování. Člověk s dlouhodobým duševním onemocněním je často uživatelem několika různých služeb (programů). Zejména v oblasti trávení volného času mu může být vhodným a milým průvodcem dobrovolník. Právě volný čas (také schopnost trávit ho smysluplně nebo alespoň pestře či aktivně), je významnou součástí života člověka s dlouhodobým duševním onemocněním. Mimo jiné i zmíněné trávení volného času a jeho naplňování může významně souviset s životní spokojeností lidí s duševním onemocněním. Asistence, podpora či jen přítomnost dobrovolníka při opětovném zapojení klienta do známých činností, případně objevování nových aktivit, může k jeho životní spokojenosti a celkově tak i ke zlepšení kvality jeho života přispět.

4.1 Vymezení cílové skupiny klientů, na kterou je dobrovolnictví zaměřeno: problematika lidí s duševním onemocněním

Duševní zdraví je stav tělesné, duševní a sociální pohody, nikoli pouze nepřítomnost nemoci, v užším smyslu je to potenciál, který má každý člověk – tedy i osoba trpící duševní nemocí. Podpora duševního zdraví u lidí trpících duševními nemocemi by měla zahrnovat nejen zdravotnické (psychiatrické) služby, ale i podporu uplatňování těchto lidí ve společnosti a ochranu jejich práv (Matoušek, 2003, s. 60).

Stejně jako předchozí definici duševního zdraví najdeme ve Slovníku sociální práce i vysvětlení pojmu *duševní nemoc* (Matoušek, 2003, s. 60). Jde o nemoc projevující se poruchami prožívání a mezilidských vztahů, jde o označení, jež je mnoha autory užíváno jako synonymum výrazu duševní porucha. Hlavními skupinami duševních nemocí jsou psychózy, poruchy nálady, poruchy osobnosti, organicky podmíněné poruchy a úzkostné poruchy (dříve neurózy). Za chronickou duševní nemoc se podle rozšířené definice Americké psychiatrické asociace považuje taková, která se zhoršuje vždy po dobu více než šesti měsíců (tamtéž).

Výraz *chronická duševní nemoc* lze nahradit pojmem *dlouhodobé duševní onemocnění*, které specifikuje následující definice. Dlouhodobě duševně nemocní jsou ti jedinci, jež trpí duševní poruchou (organická poškození CNS, schizofrenie, depresivní nebo manická porucha, paranoidní či jiná psychóza) či jiným onemocněním, které se může stát dlouhodobým a může snížit funkční kapacitu

či nepříznivě ovlivňuje tři a více z následujících základních aspektů denního života: osobní hygienu a sebeobsluhu, směřování (cíle), mezilidské vztahy, sociální transakce, učení a rekreaci, ekonomickou soběstačnost (Goldman, 1981 in Liberman 1988, in Probstová, 2005, in Matoušek, Kolářková, Kodymová, s. 136).

Výzkumy ukazují, že potřeby péče a podpory jsou rozsáhlé a rozmanité. Důležité je zjistit, jaké potřeby zůstávají většinou nenaplněny. Čím větší počet nenaplněných potřeb podpory lidé s psychickými omezeními mají, tím více pociťují nižší kvalitu života (van Weeghel, 2005, in Pěč, Probstová, 2009, s. 17).

Koncept kvality života je komplexní otázkou, vyjadřuje nejen subjektivní pocit celkové spokojenosti jedince, ale také objektivní pohled na přijatelnou životní úroveň pro srovnání v dané společnosti. Podle Rahn a Mahnkopf (2000, s. 98) obsahuje kvalita života tři komponenty: *dostupnost materiálních zdrojů, objektivní fungování v sociálních rolích a subjektivní spokojenost*. U všech těchto komponentů vedou psychická onemocnění alespoň přechodně k jejich omezení (tamtéž, s. 98).

Potřeby lidí s duševním onemocněním a projevy jejich nenaplněnosti lze rozeznávat v několika životních oblastech. Je nutné, aby byly potřeby klientů průběžně mapovány, šetření potřeb má probíhat pravidelně. Stejně jako jeho výsledky by mělo být také aktualizováno a zjišťováno, které potřeby zůstávají v průběhu spolupráce v rámci některé služby nenaplněné.

Slade a Glover (in Thornicroft, Szmukler, 2001, s. 119-120) zmiňují, že lidé s duševním onemocněním mají obecně potřeby ve třech oblastech: potřeby (zlepšení) zdraví, potřeby služeb a potřeby akce.

Wilken a Hollander (2000, s. 27) v souvislosti se zjišťováním potřeb osob s duševním onemocněním navrhli šetření, které probíhá v osmi základních *životních a osobních doménách*. Do životních domén patří oblast *bydlení, práce, učení se, volného času/rekreace*. V rámci domén osobních se zkoumají oblasti *osobní péče, zdraví, účelu a smyslu, sociálních vztahů*.

Je zřejmé, že kromě dalších oblastí se mohou u lidí s duševním onemocněním často objevit potíže v sociálních kontaktech, v komunikaci, v navazování vztahů, při hledání přátel a trávení volného času. Není výjimkou, že osoby s duševním onemocněním mají omezenou, mnohdy jen málo rozvinutou sociální síť. Většinou jsou v kontaktu pouze s rodinou, v některých případech ani nijak často, pokud nějaké přátele mají, často se i s nimi setkávají málo, obtížně navazují vztahy a hledají nové přátele. To vše pak může vést ke zhoršování psychického stavu až opětovnému nástupu nemoci, tedy relapsu. Shankar a Collyer (2002) ve svém článku "Support Needs of People with Mental Illness in Vocational Rehabilitation Programs – the Role of the Social Network" shrnují poznatky z výzkumů a příslušné literatury za minulá období.

Shromážděná data potvrzují, že v rámci sociální sítě lidí s duševním onemocněním převažují rodinní příslušníci, duševně nemocný jedinec se často stává závislým v nerovném vztahu s členy této sociální sítě (Rosenfield, Wenzel, 1997 in Shankar, Collyer, 2002). Další studie ukázaly, že takové sociální sítě jsou spojeny s patologií a vedou k další hospitalizaci u bývalých pacientů (Holmes-Eber, Riger, 1990, in Shankar, Collyer, 2002). Studie věnující se problematice tzv. "Expressed emotion" prokázaly, že také postoje rodiny (hostilita, kritika nebo přehnaná emocionální angažovanost) k jejich

nemocnému příbuznému mohou vést k relapsu a rehospitalizaci (Leff, Vaughn, 1985, in Shankar, Collyer, 2002).

Zmíněná životní doména volného času/rekreace a osobní doména sociálních vztahů (podle Wilken a Hollander výše) jsou oblastmi, které úzce souvisí se sociální sítí jedince s duševním onemocněním a ve kterých se může více uplatnit a jednodušeji pomoci právě dobrovolník.

4.2 Působení dobrovolníka a význam jeho pomoci při práci s klientem

Dobrovolník jako neformální pomocník při naplňování potřeb klienta

Dobrovolník jako neformální poskytovatel služby se může stát významným pomocníkem jedince s duševním onemocněním. Ze své pozice může být někdy schopen lépe, než profesionální pracovníci navázat důvěrný přátelský vztah a vystupovat ve prospěch klienta (boj se stereotypy a předsudky ve společnosti v souvislosti s duševním onemocněním, podpora prevence stigmatizace či procesu destigmatizace duševně nemocných lidí).

Dobrovolník jako blízký člověk může snadněji podpořit klientovo sebevědomí, budování sebedůvěry, jeho aktivizaci, osamostatňování v určitých oblastech nebo může pomoci vyvést ho z izolace a "nastartovat" jeho další sociální interakce, společenský život.

Oblast volného času je vedle bydlení a práce významnou oblastí života každého člověka. Tím významněji to platí u člověka s duševním onemocněním, který může i vzhledem ke svému volnému času pociťovat nespokojenost, různá přání ke změně, nenaplněné potřeby.

Dobrovolník jako alternativa profesionální služby

Dobrovolnictví, v jehož rámci působí jedinec individuálně ve spolupráci s klientem může být další variantou podpory klienta namísto, případně vedle vztahu s terapeutem v určitém programu. Vztah s terapeutem bude většinou spíše o jednostranné autoritě, kterou může klient subjektivně více či méně vnímat protože. Důvodem je fakt, že za vzájemný vztah s klientem je zodpovědný profesionál, který ho musí udržovat v náležité rovině. V případě, kdy namísto pracovníka působí dobrovolník, situace se liší, vztah je více rovnocenný, odpovědnost za rozhodnutí nese společně s ním i sám klient.

Spolupráci s dobrovolníkem můžeme s určitou mírou nadsázky považovat také za jakési velmi úzce zaměřené neprofesionální "případové vedení". To však samozřejmě nelze srovnávat se službou case managementu v pravém slova smyslu. Tuto službu poskytuje sociální pracovník profesionál, přičemž vztah klienta a případového pracovníka vzniká na formální úrovni a pokrývá řešení více, společně s klientem identifikovaných potřeb. Jak uvádí Stuchlík (2001, s. 9) v českém prostředí bývá case management nazýván případovým vedením, není zcela vymezeno, zda jde o metodu či nástroj. V angloamerickém prostředí byl termín case management postupně nahrazen častějším a výstižnějším výrazem asertivní komunitní přístup/léčba. Na zmíněném asertivním přístupu může fungovat i působení dobrovolníka v případě, kdy se snaží klienta aktivně zapojit do činností zejména v oblasti volného času, aniž by jej zbavil podílu na zodpovědnosti a rozhodování na tom, čemu se budou společně věnovat.

Jednou z rolí case managera je právě také "být osobou hájící zájmy klienta, podporovat jej v jeho zájmech a cílech, kterých chce dosáhnout". Podle Stuchlíka (2001, s. 9) dále case management vyplňuje určité nedostatky, které se mohou objevit v systému služeb poskytovaných klientům s duševním onemocněním, mimo jiné i nedostatečné zapojení dobrovolníků a osob blízkých klientovi.

Z tohoto tvrzení naopak vyplývá, že pouze spolupráce s dobrovolníkem nemusí být pro klienta dostačující a v určitých případech je na místě kombinace více zdrojů podpory, v tomto případě formální služby na jedné straně a neformální podpory na straně druhé.

Aktivní dobrovolnictví jako prevence; svépomoc; podpora ve formě "peer support"

Ve dvou ze třech organizací (jak bude zmíněno dále), které byly zvoleny pro šetření ve výzkumu působí jako dobrovolníci také lidé, kteří mají vlastní zkušenost s duševním onemocněním. Jeden dobrovolník je bývalý klient jedné organizace a aktuálně tam vede počítačový kurz. Další dvě dobrovolnice jsou zároveň aktuálními klientkami druhé organizace a vedou zde zájmové kroužky pro ostatní klienty centra (šití a úpravy oděvů, rukodělné práce).

Zajímavé by mohlo být proto i srovnání obou skupin dobrovolníků. Těch, kteří spolupracují a pomáhají lidem s duševním onemocněním, zároveň jsou sami zdraví a dobrovolníků, kteří se věnují dobrovolnictví různě zaměřenému (tedy nejen pomoc lidem s duševním onemocněním, ale i další aktivity ať už v oblasti sociální nebo v oblasti kultury, sportu atp.), přestože jim vlastní duševní onemocnění může přinášet mnohé potíže. Kromě potíží a případného zhoršení stavu, které s sebou nemoc většinou nese a které může činnost vyvolat, může být efekt této aktivity naopak pozitivní. Dobrovolnictví je totiž doporučováno mnohdy jako smysluplná činnost přinášející do života člověka nové pohledy, zkušenosti a která působí jako účinný preventivní nástroj. Jako jedno z úspěšných opatření pro podporu duševního zdraví doporučuje Zelená kniha EU (2005) účast v komunitních nebo dobrovolnických programech zejména pro lidi vyššího věku. Doslova je zde uvedeno: "*S vysokým věkem souvisí mnoho stresorů, např. snížená akceschopnost a společenská izolace, jež mohou zvýšit výskyt duševních nemocí. Zátěž v podobě duševních poruch dále zvýší deprese spojené s pozdním věkem a neuropsychiatrické stavy související s věkem, jakými je například demence...*". Udržování fyzické i psychické aktivity formou zapojení specifických cílových skupin do dobrovolnických aktivit začíná být obecně doporučováno a pokládáno za úspěšné řešení.

Zajímavé informace k tomuto tématu přináší i závěrečná zpráva o části projektu the National Centre for Volunteering ve Velké Británii, s názvem „*Dobrovolnictví pro duševní zdraví*“ (informační bulletin Institutu pro výzkum dobrovolnictví, 2003). Předpokladem bylo, že lidé, kteří mají problémy s duševním zdravím jsou častěji spíše pasivními příjemci péče, tedy i dobrovolnických aktivit. Bylo však zjištěno, že se ve skutečnosti mnozí z nich věnovali sami dobrovolnictví a tuto aktivitu považovali jako velmi přínosnou pro jejich subjektivní pohodu. Šetření zahrnovalo výpovědi více než stovky dobrovolníků s přímou zkušeností s duševní nemocí, kteří potvrdili, že zatímco obtíže související s nemocí měly negativní vliv na jejich život (včetně zaměstnání, nedostatku sebedůvěry a motivace, neschopnosti soustředit se, nedůvěry k lidem či pocitů izolace, frustrace), dobrovolnictví mělo velký vliv na zlepšení jejich duševního zdraví (poskytlo jim strukturu, směr a smysl života, rozšířilo sociální síť, zlepšilo interpersonální dovednosti a pomohlo získat přístup k zaměstnání či

vzdělání). Co se týče dopadu dobrovolnictví dotazovaní například sdělili, že na ně působilo pozitivně hned v několika oblastech, přineslo jim smysl pro dosahování cílů, bylo nejen prospěšné, ale i zajímavé, zvýšilo jim sebevědomí a měli možnost získat nové dovednosti. Téměř všichni potvrdili, že na jejich duševní zdraví mělo dobrovolnictví celkově pozitivní vliv.

Specifickým případem je pak, pomáhá-li dobrovolník člověku se stejnou zkušeností, tedy např. bývalý klient organizace spolupracuje jako dobrovolník se současným klientem organizace (člověkem s duševním onemocněním). Takové situace vznikající ve vztahu dobrovolník-klient(i) může připomínat také charakter svépomocných aktivit či uživatelských hnutí a organizací zaměřených právě na podporu lidí s duševním onemocněním.

Janče a kol. (2001, s. 7), uvádí, že svépomocí se rozumí aktivity vykonávané lidmi, kteří mají osobní zkušenost s psychiatrickou péčí a tato sdílená zkušenost jim umožňuje jedinečnou kvalitu vzájemné podpory. Zároveň jim umožňuje vnášet do systému psychiatrické péče jedinečné a z jiných zdrojů nezjistitelné informace o kvalitě služeb a o potřebách jejich uživatelů.

Jak píše Probstová (in Matoušek, Kolářková, Kodymová a kol., 2005, s. 151) svépomocné hnutí uživatelů péče je ve světě poměrně rozvinuté, u nás si hledá cestu k samostatnosti a nezávislosti. Svépomocné organizace mají ve svých programech podporu práv klientů, snaží se ovlivňovat kvalitu služeb (v zahraničí jsou téměř povinnou součástí každého návrhu a hodnocení projektu) i organizování volnočasových aktivit.

Svépomocnými aktivitami, kde působí převážně uživatelé, bývalí pacienti či klienti služeb pro duševně nemocné se záměrem podpořit lidi s podobnou zkušeností, se zabývají v České republice např. organizace Kolumbus o.s. (tzv. „pacientská organizace“) nebo Vida o.s. (zde převážně působí a aktivity organizují profesionálové s pomocí uživatelů). Věnují se obhajobě práv uživatelů, prosazování jejich zájmů, stejně jako podpoře konkrétních klientů. Svépomocnou skupinu s názvem Mosty, která nabízí možnost setkávání v rámci pravidelného klubového programu pro hospitalizované pacienty PL Bohnice, hostí také organizace Fokus Praha. Řada těchto (bývalých) uživatelů péče zde působí právě na dobrovolné bázi.

Důležitým aspektem svépomoci je možnost sdílet pocity, vidět jiné v modelových rolích, možnost identifikace s úspěšnými vrstevníky, překonávání izolace. To vše může mít význam při zdolávání vnitřních bariér (Probstová in Matoušek, Kolářková, Kodymová a kol., 2005, s. 151).

Hejzlar (2004, s. 103) uvádí, že právě rozvoj svépomocných aktivit je významným jevem vývoje komunitní péče. Svépomocné služby vznikaly již v počátcích změn v psychiatrii po 2. světové válce. V posledních letech se objevují i názory, že jsou to právě svépomocné aktivity, které jsou nejvíce efektivní. Autor dále cituje Carlinga (1999), který považuje za hlavní zdroj podpory v životě duševně nemocných právě je samé (*self-help*), za další pak jejich přátele a rodinu (*peer and family support*), teprve potom vlastní komunitní služby a až na posledním místě formální zdravotní služby. Právě uvedený typ podpory tzv. „peer support“ má v rámci svépomocných aktivit dobrovolnického charakteru ve prospěch lidí s duševním onemocněním zásadní význam. Výraz „peer“ v tomto spojení znamená, že se podpora člověku dostává od někoho, s kým má hodně společného a kdo může být nazván „vrstevníkem“, je tedy podobného věku, je ze stejné sociální skupiny nebo, a to většinou, má

obdobnou životní zkušenost. V tomto případě jde o jedince, který má tutéž zkušenost s duševním onemocněním, díky tomu může snáze a autentičtěji poskytnout jako dobrovolník podporu tomu, kdo ji aktuálně potřebuje. V takovém vztahu je možná snazší sdílet klientovy starosti, dobrovolník se stejnou zkušeností může umět lépe poradit nebo poskytnout naději na zlepšení životní situace prostřednictvím vlastního příkladu (svého příběhu). Protože se lidé s duševním onemocněním stále ještě setkávají s odmítavým postojem společnosti, často bývají nepochopeni nebo se jich ostatní lidé straní, mohou zažívat pocity osamocení, roste jejich sociální izolace. Díky důvěře a vzájemnému pochopení, které najdou u takového dobrovolníka, se mohou postupně v rámci bezpečného vztahu naučit svěřovat, sdílet každodenní starosti, začít řešit své problémy, najít ztracené sebevědomí nebo i cestu k přirozenému navazování sociálních vztahů a komunikaci.

I když je třeba brát v potaz, že role dobrovolníků z oblasti svépomoci je významná, původní záměr této práce nepočítal se zařazením dobrovolníků, kteří jsou zároveň bývalými (nebo současnými) uživateli, do výzkumného šetření. Hlavním důvodem byla snaha zachovat jednotu výběrového souboru, dále prevence zkreslení zjištěných motivací při rozhovoru, ale také samotné zaměření práce. Poté, co jsem byla informována, že takoví dobrovolníci (bývalí/současní klienti) v organizaci působí, spolupráci s nimi v šetření jsem předem vyloučila. Rozhovory s nimi tedy neproběhly a nejsou tedy uvedeny ani v jejich souhrnu v poslední kapitole.

4.3 Organizace a projekty, které nabízejí možnosti pro dobrovolnictví s lidmi s duševním onemocněním – vybrané organizace v Praze

Tato podkapitola již úzce souvisí s praktickou částí práce, již je věnována celá pátá kapitola. Pro výzkumné šetření, které je zaměřeno na téma dobrovolnictví s lidmi s duševním onemocněním a zjišťování motivace dobrovolníků, bylo nejprve potřeba zmapovat situaci dobrovolnictví, které je zaměřeno na spolupráci s cílovou skupinou lidí s duševním onemocněním, v tomto případě tedy zjistit, které organizace v Praze dobrovolníky využívají a nabízejí jejich pomoc svým klientům, a tím také poskytují možnost dobrovolnické činnosti pro potenciální zájemce. Nejčastěji se dobrovolníci vyskytovali, působili a do této doby působí v následujících třech organizacích.

Fokus Praha, o.s.

Občanské sdružení Fokus Praha je poskytovatelem sociálních služeb, zprostředkovatelem komunitní péče pro osoby s dlouhodobým duševním onemocněním. Nabídka služeb je aktuálně rozdělena do několika okruhů zaměřených zejména na oblast práce (chráněné dílny, program podporovaného zaměstnávání, sociální firmy), oblast bydlení (chráněné skupinové a individuální samostatné bydlení), oblast poradenství a individuální spolupráce v podobě case managementu, oblast volného času (centra denních aktivit, volnočasové kluby, které realizují výtvarné, sportovní, vzdělávací a jiné činnosti), kde je aktuálně největší prostor pro dobrovolnictví, a další.

V organizaci Fokus nebyl formálně zaveden dobrovolnický program, přesto zde dobrovolníci v průběhu let pomáhali pravděpodobně již od dob vzniku organizace na počátku 90.let. Co se týká

konkrétních činností, nejčastěji se jednalo o individuální spolupráci s klientem z různých služeb, programů, realizovanou setkáváním klienta s dobrovolníkem podle dohody, v rámci něhož se věnovali dohodnuté aktivitě. Další častou formou dobrovolné činnosti bývala jednorázová účast dobrovolníků na akcích organizace Fokus a pomoc při organizaci těchto akcí (např. prodej výrobků z chráněných dílen ve stáncích). Široké využití dobrovolníků a nabídku činnosti pro ně má dnes hlavně jedno z denních center, volnočasový klub, který je svým charakterem nejvíce nízkoprahový. Zde mohou dobrovolníci např. vést různé aktivity, věnovat se s klienty sportovním, tvořivým, kulturním aktivitám nebo s nimi jen trávit čas v klubu, zpříjemnit ho povídáním nebo hraním společenských her apod.

Eset Help, o.s.

Organizace Eset Help působí v oblasti komunitní péče jako poskytovatel sociálních služeb pro lidi s dlouhodobým duševním onemocněním, závislostí nebo duální diagnózou. Cílové skupině lidí s duševním onemocněním nabízí služby psychosociální rehabilitace v oblasti práce (tréninková chráněná místa, program přechodného a podporovaného zaměstnávání), bydlení (chráněné individuální bydlení) a volného času (vzdělávací a volnočasové aktivity realizované v Centru denních aktivit).

Dobrovolníci působí v rámci sdružení zejména v posledně jmenované oblasti volnočasových a vzdělávacích aktivit, při realizaci kurzů v denním centru – v Klubu Hekrovka. Další část dobrovolníků a jejich pomoc je využívána v terénním programu, ovšem při práci s jinou cílovou skupinou, a to s uživateli drog (další služba, kterou organizace nabízí).

Naprostá většina dobrovolníků přesto zajišťuje prakticky celý chod vzdělávacích a volnočasových aktivit v rámci denního centra, které zde probíhají mimo běžný pravidelný program. Žádný dobrovolník nepůsobí aktuálně při individuální spolupráci s klientem, podle informace koordinátorky, byl naposledy jeden dobrovolník v programu podporovaného zaměstnávání, kde asistoval terapeutovi a spolupracoval s klientem individuálně.

Projekt Dobroduš - Středisko křesťanské pomoci v Praze Diakonie Českobratrské církve evangelické (dále SKP Praha Diakonie ČCE)

Projekt Dobroduš je v podstatě jediný svého druhu v České republice a tím je svým způsobem unikátní. Jeho počátky sahají do roku 2005, kdy vznikla na základě inspirace ze semináře o.s. Fokus Praha myšlenka na zformování, do té doby na poli sociálních služeb téměř neexistující, služby pro lidi s duševním onemocněním. Chyběla zde zásadně možnost podpory, asistence či doprovodů klientů za účelem běžného vyřizování např. na úřadech nebo pestřejšího či aktivnějšího využití a trávení volného času, které by mohli zajišťovat právě dobrovolníci. Původně se jednalo o jeden z programů, služeb v SOS centru Diakonie v Praze 2. Postupně se tento projekt více osamostatňoval, v současnosti je registrován jako sociální služba následné péče v souladu se zákonem o sociálních službách, dobrovolnický program je registrován u MV ČR, na základě udělené akreditace spolufinancován, tedy podporován podle zákona o dobrovolnické službě. Projekt Dobroduš spadá pod jednu z poboček Diakonie Českobratrské církve evangelické, funguje v rámci Střediska křesťanské pomoci v Praze. Hlavní poslání vystihuje úvodní popis služby: *Dobroduš nabízí dobrovolnickou pomoc lidem s duševním onemocněním. Dobroduš sdružuje dobré duše, které pomáhají těm, kteří pomoc potřebují.*

Dobroduš je služba pro osoby s dlouhodobým duševním onemocněním, která do své činnosti zapojuje dobrovolníky (leták organizace).

Cílovou skupinou, s níž pracují sociální pracovníci – koordinátoři programu a které se věnují dobrovolníci, jsou lidé s dlouhodobým duševním onemocněním s diagnózou z okruhu psychóz. Převážně se jedná o klienty s diagnózou schizofrenie, spolupracují i někteří klienti s maniadepresivní psychózou, v menším množství lidé s úzkostmi, s depresemi. Několik klientů, kteří využívají programu je také s kombinovaným postižením, tedy v kombinaci mentální nebo tělesné postižení a duševní onemocnění. Mimo cílovou skupinu jsou poruchy osobnosti a duální diagnózy, osoby s těmito diagnózami do služby přijímány nejsou. Klienti jsou většinou z Prahy, ale několik jich i dojíždí z blízkého okolí města.

4.4 Dobrovolnické centrum versus dobrovolnický program v rámci organizace (poskytovatele služeb pro klienty s duševním onemocněním)

Dobrovolnické centrum, stejně jako dobrovolnický program může fungovat v rámci určité organizace. Základní charakteristikou, která odlišuje dobrovolnické centrum od programu, je především jeho funkce vysílající organizace. Sice tedy vyhledává dobrovolníky, školí a připravuje je na výkon činnosti, stejně jako jim poskytuje zázemí a podporu, přesto je sama výlučně nevyužívá. Nejvíce možností pro dobrovolníky pak nabízí externě v jiných, tzv. přijímajících organizacích.

Dobrovolnický program v rámci organizace plní vlastně obě funkce, jak organizace vysílající, která dobrovolníky získává, školí a připravuje, tak zároveň přijímající, protože dobrovolníky využívá většinou výlučně pro vlastní účely při činnostech s klienty ve službách (programech) vlastní organizace. Vymezení a popis pojmů vysílající a přijímající organizace najdeme blíže v Zákonu č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Aby bylo zřetelné, v čem se tyto dvě zmíněné formy práce a organizování dobrovolníků od sebe liší, lze použít příklad organizace Fokus, o.s., která působí po celé republice v rámci sítě samostatně fungujících regionálních organizací.

Dobrovolnické centrum provozuje např. organizace Fokus Vysočina. Centrum vyhledává a získává dobrovolníky a dobrovolníkům pak nabízí příležitosti k dobrovolnické činnosti nejen v oblasti podpory osob s duševním onemocněním. V rámci organizace Fokus Vysočina fungují celkem tři dobrovolnická centra, první je pro středisko Havlíčkův Brod a Chotěboř, druhé pro Pelhřimov a Humpolec, poslední funguje v rámci střediska Hlinsko. Každé z center má zformulováno své poslání, cíle a také sestavenou nabídku míst, kde mohou dobrovolníci působit. Kromě samotných programů v rámci celé organizace jsou to třeba také nemocnice, domovy důchodců či domovy pro seniory, pečovatelská služba, služby pro děti, zdravotně postižené, nevidomé či lidi se sluchovým postižením apod. Dobrovolnická centra organizace Fokus Vysočina měla k roku 2008 od Ministerstva vnitra udělenou akreditaci na programy „Dobrovolnický program pro duševně nemocné“ a „Dobrovolníci v nemocnicích a domovech důchodců“, díky tomu také na tyto aktivity mohou čerpat státní finanční

dotaci. Další finanční prostředky se v roce 2008 podařilo na podporu dobrovolnických aktivit v organizaci získat z Fondu místního rozvoje Nadace VIA na projekt „Pojďte s námi pomáhat“ (Výroční zpráva Fokus Vysočina, 2009).

Za všechny zde uvádím posláním dobrovolnického centra Fokus Vysočina pro region Havlíčkův Brod a Chotěboř, které formuluje organizace na svých webových stránkách.

"Posláním Dobrovolnického centra Havlíčkův Brod a Chotěboř je vyhledávání vhodných osob, které by mohly vykonávat dobrovolnou činnost, jejich příprava, zapojení do dobrovolné činnosti v různých organizacích a následné koordinování této činnosti."

Cíli dobrovolnického centra je seznamování veřejnosti s myšlenkou dobrovolnictví, spolupráce s dalšími neziskovými organizacemi i státními institucemi při prosazování této myšlenky, vyhledávání a příprava dobrovolníků, profesionální koordinace a vysílání dobrovolníků a tvorba funkčního zázemí pro ně. Ve výroční zprávě organizace za rok 2008 (Výroční zpráva Fokus Vysočina, 2009) je mimo jiné vymezena také úloha koordinátora: *„Koordinátoři dobrovolníků zapojují laickou veřejnost do pomoci druhým lidem. K jejich hlavním činnostem patří propagace dobrovolnictví, školení a motivace dobrovolníků, koordinace dobrovolnické služby a spolupráce s přijímajícími organizacemi.“*

Všechna centra organizace Fokus Vysočina aktivně získávají zájemce o dobrovolnictví z regionu, zajišťují jejich přípravu ve formě odborného školení, další podporu při jejich působení jako supervizi, setkávání atd. V souladu s udělením akreditace zajišťují servis podle Zákona o dobrovolnické službě.

Oproti tomu v jiném regionu, konkrétně v Praze, kde Fokus také působí, program podobného charakteru a v daném rozsahu, jak je popsán výše, nenajdeme. Nejedná se totiž o dobrovolnické centrum jako v předchozím případě, jde spíše o dobrovolnický program neformálního charakteru. Dobrovolníci, jimž je zde možnost dobrovolnické aktivity nabízena, jsou využíváni výlučně pro potřeby organizace. I když v organizaci Fokus v Praze dobrovolníci působí tradičně již několik let, pravděpodobně nikdy jejich počet nebyl natolik významný, aby stálo za to dobrovolnický program nějak formálně vymezit, rozvíjet, případně tento program na základě určitého záměru akreditovat v momentě, kdy vešel v platnost Zákon o dobrovolnické službě. Dobrovolníci zde v průběhu let působili v různých programech nebo službách, individuálně nebo při skupinovém setkávání s klienty. Od roku 2008 do současnosti ve Fokusu působí pracovnice pověřená agendou dobrovolnictví, která absolvovala příslušný specializační kurz pro výkon činnosti koordinátora dobrovolníků. Uvádí, že za dobu jejího působení se postupně změnila situace. Nejprve zde převažovali dobrovolníci, kteří spolupracovali s klienty individuálně, v současné době mají zase spíše dobrovolníky, kteří se věnují klientům pouze v rámci skupinových aktivit a to většinou konkrétně v jednom programu, a to v rámci Centra denních aktivit - „Dům u Libuše“.

Protože organizace nemá program akreditován, nemusí splňovat požadavky vyplývající ze Zákona o dobrovolnické službě. Dobrovolníky získává spíše pasivně, zajišťuje jim pouze supervizi a zprostředkovává nabídku kurzů svého vzdělávacího střediska za úplatu, případně po naplnění příslušného počtu dobrovolnických hodin zajistí slevu na tyto kurzy nebo absolvování vybraných kurzů zdarma.

4.5 Příklad projektu využití dobrovolníků pro činnost s lidmi s duševním onemocněním v zahraničí

Článek publikovaný v roce 2006 v jednom z čísel časopisu "International Journal of Psychosocial Rehabilitation" (Piat, M., Wohl, S., DuRuisseau, D., 2006) přináší zkušenost se zapojením dobrovolníků ve spolupráci s osobami s duševním onemocněním, jehož cílem mělo být zvýšení integrace těchto osob do komunity. Tento článek v podstatě shrnuje výsledky projektu zaměřeného na užití dobrovolníků ve spolupráci s klienty podporovaného bydlení v kanadském Montrealu. V rámci tématu se vychází z faktu, že sociální izolovanost je jeden z největších problémů, na který lidé s vážným duševním onemocněním narážejí při pokusu o návrat a integraci zpět do komunity. Studie, která je v článku uvedena se zabývá projektem "Quality of Life Program" v rámci něhož dochází k navázání kontaktů mezi dobrovolníky a obyvateli chráněných bydlení, kdy má dobrovolník prostor působit na zlepšení v oblastech sociálních interakcí, zvyšování samostatnosti, odpovědnosti, přizpůsobení se změnám a při zvládání dalších dovedností potřebných pro dosažení úzdravy.

V posledních letech je věnována dobrovolnickým programům větší pozornost, právě dobrovolníci z místní komunity mohou mít významnou úlohu při spolupráci s duševně nemocnými jednotlivci. Jsou finančně nenáročným zdrojem pomoci, mohou působit jako vhodný doplněk práce profesionálních pracovníků péče o duševní zdraví, ať již prostřednictvím individualizované podpory uživatelům služeb nebo jiné pomoci těmto službám.

Hlavním cílem tohoto článku je dále prezentování výsledků evaluace zmiňovaného projektu "The Quality of Life Program", který byl představen v univerzitní psychiatrické nemocnici Douglas Hospital v Montrealu a do něhož byla zahrnuta síť 150 pobytových zařízení s více než 800 místy pro lidi se závažným duševním onemocněním (převážně schizofrenií v 70%) ve věku 20 – 80 let (přůměrně po 40. roce věku) s průměrnou délkou pobytu v systému podporovaného bydlení 5 až 7 let.

Aby se zlepšily sociální interakce a podpora pro osoby s duševní nemocí, je možné vytvořit a připravit dobrovolnickou síť, která by poskytovala služby takovéto intervence. Dobrovolníci začínají mít stále důležitější úlohu vedle placených pracovníků. Přes to, že většina veřejných institucí zahrnuje dobrovolnické programy, a že mohou dobrovolníci významně přispět ke zvyšování kvality těchto programů (Hall et al., 2001), stále se málo ví o vlivu dobrovolnických programů na samotné jedince se závažným duševním onemocněním.

Navíc i sami dobrovolníci mohou skrze kontakt s uživateli získat znalosti o daném tématu, výzvách, úkolech či bariérách, kterým čelí jedinci s duševní nemocí. Protože jsou v pozici, kdy mohou identifikovat potřeby, nedostatky, ale také silné stránky těchto osob, mohou na tom začít s klientem pracovat a významně tak přispívat k jejich úzdavě, zatímco propagují jejich nezávislost. V prostředí dobrovolnické podpory se zatím klienti mají možnost naučit, jak lépe pomáhat sami sobě.

Projekt „Quality of Life Program“ byl spuštěn v roce 2003 s hlavním cílem usnadnit integraci obyvatel chráněných bydlení do komunity propagováním rozvoje jejich sociálních dovedností, vzájemných interakcí, fyzického a duševního zdraví pomocí aktivit a setkávání s dobrovolníky.

Hlavním zaměřením programu byl rozvoj vztahu mezi obyvatelem bydlení a dobrovolníkem, který by měl pomoci zvýšit podíl klientů na rozhodování a zvyšování sebevědomí. Zapojením do smysluplných sociálních, kulturních a rekreačních aktivit by klienti rozvíjeli nové dovednosti a zažívali menší sociální izolovanost.

Pro výzkum byli osloveni obyvatelé chráněných bydlení, kteří nebyli zapojeni v žádných dalších programech. Tito klienti díky mnoha letům života s duševní nemocí ztratili většinu sociálních dovedností, schopnosti sociální interakce a vykazovali sníženou kvalitu života. Často ani sami nevycházeli z domu, nebyli schopni nebo odmítali zapojit se do denních programů, nebyli ani příliš ve styku s rodinou či přáteli a celkově měli málo příležitostí potkat druhé lidi. V době, kdy probíhala studie, v programu působilo 45 proškolených a supervidovaných dobrovolníků, jejichž činnost řídil koordinátor na plný úvazek.

Účastníci byli náhodně rozděleni z celkové skupiny 96 uživatelů a 45 dobrovolníků, kteří byli v programu. V případě, že uživatel nebo dobrovolník odmítl účast nebo nebyl schopen se zapojit, byl vybrán náhodně jiný účastník, až bylo nakonec ve vzorku 30 uživatelů a 7 dobrovolníků. Celkově se studie zúčastnilo z klientů 17 žen (57%) a 13 mužů (43%). Z dobrovolníků byli 4 muži a 3 ženy. Byly vyplňovány dva dotazníky, kde mohli odpovídat, jak klienti, tak dobrovolníci.

V rámci dotazování byly zjišťovány informace v několika oblastech s tím, zda se situace klientů v průběhu spolupráce s dobrovolníkem, z hlediska spokojenosti, zlepšení dovedností a schopností, oslabení pocitu osamocení a izolovanosti v těchto oblastech nějak změnila. Jednalo se o tyto oblasti: vztah mezi uživateli a dobrovolníky, naučené dovednosti, znalost služeb a účast na komunitních aktivitách, aktivity v programu, samota, izolace a autonomie, kvalita života, obecné poznatky a návrhy na zlepšení

První oblast (*vztah dobrovolník-klient*) byla velmi důležitou hodnotící dimenzí. Téměř všichni respondenti sdělili, že program umožnil rozvoj přátelství mezi uživateli a dobrovolníky. Většina uživatelů (86,7%) se cítila s dobrovolníkem velmi šťastně a spokojeně, 28 z nich tvrdilo, že se stali přáteli. Dále považovali dobrovolníky za dobré posluchače (96,7%), za důvěryhodné osoby (86,7%) a většina také odhadla dobrovolníky jako velmi přátelské, podporující a respektující.

I dobrovolníci zmiňovali, že mají pozitivní vztah s klienty. Dva z nich např. uvedli, že po nějaké době se zvýšila sebejistota, důvěra a klid u klientů.

Ve druhé oblasti *nových dovedností* bylo od 56,67% obyvatel bydlení zjištěno, že si osvojili nové dovednosti od doby, kdy se zapojili do spolupráce s dobrovolníky (zjm. umění komunikovat, zapojit se ve skupině, sportovat, vařit apod.).

Dobrovolníci také identifikovali množství dovedností, které se uživatelé naučili (konkr. opravit televizi, číst, sestavit puzzle, psát, kreslit atd.).

Co se týče *znalosti služeb a zapojení se do komunitních aktivit*, pouze 3 uživatelé zmínili, že získali za dobu spolupráce s dobrovolníkem více znalostí o komunitních službách, 11 z nich pak mělo pocit, že se více zapojili v rámci komunity.

Pohled dobrovolníků na tuto oblast byl odlišný, naopak totiž tvrdili, že program významně podpořil účast na komunitních aktivitách (např. doprovod klienta na různá místa, návštěvy kostela,

nákupních center a restaurací apod.).

V oblasti *programových aktivit* téměř polovina uživatelů uvedla, že měli vliv na to, co s dobrovolníky dělali a 83,3% z nich si vždy společné aktivity užilo. Pro 73,3% klientů byly aktivity zcela nové ("domácí činnosti" - povídání, poslech hudby, hraní karet, stolní hry, vaření atd.).

Také dobrovolníci popsali, že si klienti osvojili několik nových domácích aktivit. 12 obyvatel chráněných bydlení sdělilo, že se věnovali sportu, díky tomu se 10 z těchto klientů cítilo zdravěji a 7 z nich získalo takovou jistotu, že se těmto sportům dokázali věnovat samostatně.

V oblasti *samoty, izolace a autonomie* se většina klientů vyjádřila, že program zredukoval jejich pocity samoty a izolovanosti.

Většina dobrovolníků pak navíc identifikovala způsoby, kterými program zmírnil pocit izolace mezi klienty (hlavně šlo o zlepšení komunikace, klienti více hovořili, vzrostla míra osobního otevření a schopnost oslovit dobrovolníka, když to bylo třeba.). Polovina klientů uvedla, že od doby spolupráce s dobrovolníkem, chodí i sami ven.

Dobrovolníci potvrdili změnu směrem k autonomnímu chování klientů (samostatné nákupy, procházky, osobní rozhodnutí, asertivnější přístup a větší schopnost vyjádřit osobní potřeby). V otázce *kvality života* 86,7% obyvatel bydlení uvedlo, že začali být po navázání spolupráce s dobrovolníkem šťastnější (pozitivní myšlenky o sobě, obecně pozitivní přístup). Dobrovolníci v této oblasti zmiňovali změnu ve vnímání větší naděje, důvěry, jistoty, všimli si, že klienti byli asertivnější atp.

V rámci poslední shrnující oblasti (*obecné poznatky a návrhy na zlepšení*) 90% klientů program označilo jako cenný. 80,0% uživatelů zmínilo, že by podpořili ostatní klienty, aby se také začali setkávat s dobrovolníkem.

Většina klientů (67,0%) od doby, kdy se začali setkávat s dobrovolníky, zaznamenala změny "v sobě" (zmiňovali podporu dobrovolníka v nácviku, v aktivitách vedoucích k jejich posílení). Podle dobrovolníků, kteří po celou dobu sledovali změny u klientů, byli obyvatelé chráněného bydlení otevřenější, měli více sebejistoty, cítili se sociálně pohodlněji, byli asertivnější, více nad věcmi přemýšleli, častěji chodili ven navštívit kamarády apod.

Dobrovolníci také identifikovali nenaplněné potřeby u sebe. Navrhovali více supervize, větší zapojení a zpětnou vazbu od pracovníků v programu, vzájemnou podporu (hovor po telefonu, pravidelné konání skupin, kde by se mohly vyměňovat nápady a názory). Někteří navrhovali potřebnost konání různých workshopů, více tréninku, aby si procvičili svou roli v programu a jejich pomoc tak byla efektivní (téma komunikace s klienty a jejich posilování).

Většina respondentů potvrdila, že program byl úspěšný v poskytování příležitosti pro účast klientů na sociálním/kulturním a rekreačním dění v rámci jejich bydlení, tak i mimo něj. Dobrovolníci měli pozitivní přínos pro kvalitu života obyvatel chráněných bydlení. Pomáhali jim znovu získat sebedůvěru, emocionální rovnováhu, podpořit fungující dovednosti a zvýšit optimismus. Úspěšně tak poskytli vysokou míru podpory této zranitelné skupině, pomohli jí zmírnit samotu, izolaci a životní obtíže, se kterými se setkala většina obyvatel chráněných bydlení.

Klienti neměli problém vycházet s dobrovolníky, většina z respondentů zmínila vzájemný pozitivní vztah. Výsledky dále ukázaly, že program úspěšně zmírnil pocity osamocení a izolovanosti,

obě skupiny respondentů se navíc shodly na větší soběstačnosti a autonomii mezi klienty. Obyvatelé bydlení a terapeuti byli s dobrovolníky velmi spokojeni a většina dobrovolníků pocítovala, že navázali dobrý vztah jak s klienty, tak i terapeuti z bydlení.

Program byl úspěšný také v představení nových aktivit klientům (fyzické aktivity vedly k lepšímu pocitu, zlepšení zdraví a klienti byli připraveni na to cvičit samostatně). Většina klientů se cítila šťastnější a pocítila i pozitivní změny během zapojení do programu. Každopádně klienti i dobrovolníci souhlasili, že program přispěl ke zlepšení kvality života obyvatel bydlení.

Návrhy na zlepšení se týkaly většího zapojení a motivace klientů k výběru společných aktivit s dobrovolníkem, většího začlenění klientů do komunity. Většina respondentů z řad klientů totiž uvedla, že si nenašli nové přátele nebo nepotkali kromě dobrovolníka nové lidi, stejně jako nepocítovali větší zapojení do komunity. Dobrovolníci toto potvrdili, navzdory vloženému úsilí totiž příliš neuspěli v naplnění cílů, které měli se svými klienty.

Na základě studie bylo dohodnuto, že program bude zachován se svými původními záměry, důraz bude kladen na socializaci a integraci této populace v komunitě. Prvním krokem k tomuto cíli je právě navázání a rozvoj důvěrného vztahu mezi dobrovolníky a obyvateli chráněných bydlení. Hodnocení dále ukázalo, že dobrovolníci mohou být velmi užiteční osobám se závažným duševním onemocněním, pomohou v rozvoji jejich sociální sítě, podpoří osvojení nových dovedností a začlenění klientů do mnoha různých aktivit doma i venku, tak, aby se stali nezávislejšími, samostatnějšími. Koncept užití dobrovolníků jako partnerů ve prospěch služeb pro osoby s dlouhodobým duševním onemocněním se ukázal jako úspěšný, proto by měl být zvažován při dalším vývoji programů pro tuto populaci.

4.6 Uvažované motivace dobrovolníků pro spolupráci s lidmi s duševním onemocněním

Publikace „Portfolio dovedností získaných v dobrovolnictví“, která byla vydána v rámci programu Evropské komise Leonardo da Vinci představuje nejen projekt samotný, do něhož je zapojeno 7 evropských zemí, ale také možnosti, které může potenciálním dobrovolníkům dobrovolnická činnost přinést, včetně mnoha zkušeností, dovedností či podpory v podobě návodu, jak tyto dovednosti systematicky využívat. Mimo jiné se tu dočteme: *„Lidé se věnují dobrovolnictví z mnoha různých důvodů. Možná chcete pomáhat druhým lidem nebo něco vložit zpět ve prospěch vaší místní komunity. Může to být určitý záměr nebo organizace, které chcete pomoci. Možná hledáte, jak byste vyplnili volný čas, potkali nové lidi nebo získali přátele. Můžete dělat dobrovolnickou činnost, abyste si pomohli k placené práci - dobrovolnictví může být způsobem, jak získat hodnotné zkušenosti, dovednosti, ale i osvědčení. Jakákoliv je vaše prvotní motivace, zkušenosti, které získáte jako dobrovolník by měly být ve váš prospěch“.*

Ačkoli tato finální myšlenka shrnující různé důvody, proč se lidé k dobrovolnictví rozhodnou, v podstatě nekoresponduje s původní definicí, smyslem a významem dobrovolnictví, souvisejícím spíše s altruistickými motivy a nezištným jednáním svého aktéra, v praxi je spíše pravdivá a převážně

se vyskytující. Dobrovolníci jen zřídka přicházejí s čistým záměrem nezištně pomáhat, pokud toto přesto deklarují, nějaké vedlejší zisky v jejich případě nemusí být ani vědomé.

Osobní užitek mohou dobrovolníci pociťovat díky pocitu spokojenosti získaného ze své úspěšné činnosti, díky tomu, že poznají zajímavé lidi, kterým věnují čas, z radosti či posunu klientů apod. Jak je to tedy ve skutečnosti s prvotní motivací potenciálních dobrovolníků, kteří se rozhodují, zda se budou věnovat lidem s duševním onemocněním? Co asi stojí u volby této cílové skupiny a co je přivádí do organizací, které možnost spolupracovat s klienty s duševním onemocněním nabízejí a zprostředkují?

Ještě než budou shrnuty poznatky z šetření a představeny zjištěné závěry, kde bude možná snazší identifikovat odpovědi na některé tyto otázky, pokusím se zatím spíše teoreticky odvodit či odhadnout předpokládané motivy těch, kteří se konkrétní dobrovolnické aktivitě věnují.

Prvním předpokladem, na základě kterého jsem odvozovala případné motivace dobrovolníků, byla *snaha vycházející z jejich potřeby získat první cenné zkušenosti, zorientovat se v dané problematice*. Tato se typicky vyskytuje u určité skupiny vysokoškolských studentů nebo uchazečů o budoucí studium, kteří již u přijímacího řízení musí (nebo je jim doporučováno) doložit různě dlouhou vykonanou praxi. Nejvíce se jedná o studenty či uchazeče o studium v oborech příbuzných psychologii, psychoterapii, sociální práci a dalším. Díky této motivaci může být přístup dobrovolníka zodpovědnější, dochází k pravidelným schůzkám, spolupráce je intenzivní a pro klienta může být i více prospěšná. Výhodou může být spolehlivost dobrovolníka, která vychází z jeho zájmu o problematiku, zároveň však z užitku pro něj ve formě absolvování praxe. Nevýhodou může být dočasné působení dobrovolníka při spolupráci s klientem (klienty), které představuje pouze nezbytnou dobu pro splnění požadavků na praxi.

Další z uvažovaných motivací pro spolupráci dobrovolníka s klientem s duševním onemocněním může být jeho *zájem o problematiku duševních nemocí, který vychází z absolvovaného studia* nebo přímo *z profese, kterou vykonává nebo vykonával* (v oblasti psychiatrie, psychologie, se zaměřením na duševní zdraví/nemoc). Výhodu zde vidím hlavně v tom, že dobrovolník může být dostatečně orientován v tématu, rozumí více problematice duševního onemocnění, díky tomu i samotným klientům, což může být přínosem pro jejich spolupráci. Nevýhodou může být, staví-li se dobrovolník příliš do role profesionála, vztah s klientem tak nefunguje na přátelské úrovni, klient jej může vnímat jako autoritu. Související motivací může být i specifický přístup zájemců o dobrovolnictví ke klientele, související s pomáhající profesí, již se věnují v rámci povolání.

Určitou roli může hrát při výběru této cílové skupiny, již se bude dobrovolník věnovat, i *náhoda*. Na začátku rozhodnutí potenciálního zájemce může být také *nekonkrétní potřeba někomu pomáhat*, věnovat část svého volného času. Pozdější volba klientely lidí s duševním onemocněním může být následkem toho, že zájemce např. objeví nabídku příslušné organizace nejdříve, daná organizace se mu z oslovených ozve s nabídkou na dobrovolnictví jako první nebo jediná, jindy může jeho volbu ovlivnit předchozí zmínka o organizaci či doporučení od známého.

Na začátku dobrovolnické činnosti může stát i jednoduše *zbývající volný čas*, který se rozhodnou lidé strávit s někým nebo *věnovat ho někomu dalšímu*, výběr pak může být náhodný nebo

ovlivněn prostředím jedince (doporučení přátel apod.).

Zvláště u starších lidí se může objevit *motivace* k dobrovolnické činnosti v *souvislosti s tzv. druhým životním programem*. Mezi dobrovolníky se tedy mohou objevit lidé, kteří jsou již ekonomicky neaktivní, ovšem snaží se zůstat aktivními v jiných oblastech života, udržet nebo najít jeho nový smysl, předat některé ze svých zkušeností apod. Nejen v těchto případech lze však v dobrovolnictví najít motivaci založenou na zprostředkování svých zkušeností, předat "část sebe". Někoho něco naučit může být záměrem i mladšího člověka v produktivním věku, který má prvotně své pracovní povinnosti.

Jako určité klíše může působit *motivace tkvící v touze pomáhat a něco smysluplného pro někoho udělat*, ale je třeba počítat i s ní. V takové situaci je však třeba u dobrovolníka předvídat určité riziko extrémní podoby tzv. syndromu pomáhajícího (či pomocníka).

Zajímavou motivací pro dobrovolnictví může být *potřeba seberealizace jedince ještě mimo profesi* (v jiné oblasti, prostředí či s jinými lidmi), výhodou může být vysoké nasazení a opravdový zájem o činnost, nevýhodou snad přílišný důraz na vlastní potřeby.

Co by mělo preventivně zajímat koordinátory dobrovolníků je *motivace zájemců vycházející z jejich vlastní zkušenosti s psychickými problémy*, byť ne tak závažnými jako v případě dlouhodobé duševní nemoci. Pro takové jedince může být motivací *snaha poznat danou problematiku skrze vztah s klientem*, na škodu je to tehdy, pokud zůstane jediným cílem dobrovolníka právě toto.

Dále lze odhadnout, že za mnohými motivacemi dobrovolníků stojí zkušenost s nemocí z jejich okolí (v rámci rodiny, z okruhu přátel či známých), kdy se tito zájemci o dobrovolnickou činnost snaží porozumět nemoci a celé problematice, chtějí pomoci a podpořit tam, kde myslí, že budou užiteční.

V neposlední řadě může *motivovat snaha odtajnit určité stereotypy spojené s duševní nemocí a duševně nemocnými*, potenciální dobrovolníci mohou mít zájem pomoci setřít tabu skrytého v duševní nemoci, poznat lidi s duševním onemocněním a naopak seznamovat veřejnost s touto problematikou a propagovat duševní zdraví.

Kromě své původní (vnitřní) motivace, se kterou přichází dobrovolník na počátku svého působení do organizace a nabízí svůj volný čas, hraje důležitou roli i to, jak jeho další motivaci či lépe motivovanost ovlivní a využije právě organizace, která mu zadává úkoly, vede ho a celkově mu umožňuje činnost. Ochman a Jordanová (1997, s. 11) ohledně motivace navrhuji toto: "možnost ovlivňovat třeba i tu nejmenší část práce organizace působí jako speciální druh motivace, protože člověku umožňuje cítit se, že je součástí organizace a pomoc změnit způsob fungování."

Smyslem motivace je nenásilné vytvoření pozitivního přístupu k něčemu – často k nějakému výkonu či typu chování. Slovem motivace se obvykle označuje jak proces, tak jeho výsledek – tedy skutečnost, že se něco děje (někdo na někoho nějak působí), stejně jako fakt, že něco existuje (zmíněný pozitivní přístup)"(Plamínek, 2007, s. 14).

Pokud organizace počítá s tím, že dobrovolníci ve službě setrvají a budou pokračovat ve spolupráci s klienty, měla by být připravena je podporovat, pomáhat jim, vycházet jim vstříc v jejich potřebách, tedy vytvořit jim odpovídající zázemí, ve kterém budou spokojeni.

Plamínek (2007) uvádí, že je možné působit na lidi *motivačně* nebo *stimulačně*. Toto rozlišení je

platné pro zaměstnance ve firmách, je však možné jej jako příklad analogicky použít pro případ dobrovolník v organizaci.

Stimulace je zde popsána jako jednoduchý proces, kdy se prostřednictvím poskytování odměny, kompenzace nepohodlí spojené s atraktivními hodnotami dosahuje stabilního výkonu činnosti. To, co zde na lidi působí, jsou stimuly, které mají vliv zvnějšku. Nevýhodou stimulace ovšem je, že činnost pokračuje pouze po dobu, kdy působí stimuly, jinak v ní lidé zjevně polevují.

Působí-li motivace, znamená to, že je činnost vykonávána pod vlivem vnitřních pohnutek. Pokud je přístup organizace vyladěn s motivy jedince, pravděpodobně nebude třeba působit vnějšími podněty, aby jeho činnost beze změny pokračovala (tamtéž, s. 15).

Proto i dobrovolník vykonává svou činnost spíše proto, že ho baví a má pro něj smysl a určitý význam. Nevýhodou motivace je její obtížnost, organizace musí znát motivační procesy i ty, které potřebuje motivovat, v tomto případě tedy dobrovolníky.

5 Výzkumné šetření

Hlavním důvodem zvolení tématu zaměření práce a samotného výzkumu byla má osobní zkušenost s dobrovolnictvím ve spolupráci s cílovou skupinou lidí s duševním onemocněním. Z vlastní zkušenosti proto vím, že motivace nemusí být zpočátku jasná a zcela jednosměrná, v mém případě se například potkala náhoda s předchozím zájmem o oblast duševního zdraví (cílovou skupinu osob s duševním onemocněním) a zkušenostmi ze stáže v komunitních službách, které jsem chtěla prohloubit. Určitou roli zde hrála také osoba klientky, se kterou jsem spolupracovala a jíž jsem se snažila pomoci naplnit její zakázku.

5.1 Příprava a cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bylo zjištění motivace dobrovolníků, která je přivedla k rozhodnutí začít se věnovat dobrovolnické činnosti, ale zejména zjištění důvodu, proč si vybrali pro svou činnost cílovou skupinu osob s duševním onemocněním. Dalšími cíli šetření byla snaha zjistit, co dobrovolnictví a spolupráce s klientem dobrovolníkovi přináší, co vnímají jako motivující pro pokračování ve své činnosti nebo jak jsou spokojeni se zázemím, které jim poskytuje organizace. Prostřednictvím tohoto zaměření šetření může být dalším cílem také zjištění slabých stránek přístupu organizace k dobrovolnické agendě a navržení možností pro zlepšení servisu a zázemí pro dobrovolníky.

Z těchto cílů je možné formulovat shrnující otázky. Výsledky výzkumu by měly pomoci na ně odpovědět a přinést příslušné závěry.

Co přivedlo dobrovolníky k jejich činnosti a jaká motivace stála u výběru cílové skupiny?

Jak hodnotí dobrovolníci své působení a co jim činnost přináší?

Jak jsou spokojeni s podporou a zázemím od organizace, ve které působí a co jim případně chybí?

Pro realizování šetření bylo nejprve třeba vytipovat organizace v Praze, které by splňovaly dvě základní kritéria, tj. zaměřovaly by se na danou klientelu (osoby s dlouhodobým duševním onemocněním), poskytování služeb této cílové skupině a zároveň by využívaly pomoc dobrovolníků prostřednictvím jejich přímého zapojení do aktivit s klienty. Tyto dvě podmínky splňují organizace Fokus Praha, o.s., Eset Help, o.s. a projekt Dobroduš SKP Praha, spadající pod Diakonii ČCE.

V dalším kroku bylo třeba zjistit, který pracovník organizace plní funkci koordinátora dobrovolníků, tento pracovník byl následně osloven a požádán o spolupráci nejen při zprostředkování kontaktu s dobrovolníky dané organizace.

V rámci projektu *Dobroduš* byla situace poměrně jasná, jeho hlavní činností je vedle spolupráce s klienty s duševním onemocněním právě koordinování dobrovolnického programu, tedy nábor dobrovolníků, kteří jsou následně vhodně vybíráni pro jednotlivé klienty. Koordinaci dobrovolníků a jejich setkávání s klienty zajišťují tři sociální pracovníci, kteří jsou zároveň koordinátory vždy jedné

dobrovolnické skupiny. Dobrovolnický program zde je akreditován, v rámci své činnosti naplňuje požadavky Zákona o dobrovolnické službě.

V organizaci *Fokus Praha* je dobrovolnický program spíše neformálního charakteru, není oficiální službou, v poslední době zde není ani stabilní počet dobrovolníků, zatím také nefunguje jejich aktivní získávání a nábor. Střídají se období, kdy dobrovolníci spolupracují s klientem spíše individuálně nebo v rámci skupinových aktivit. Největší podíl dobrovolníků působí v Centru denních aktivit (Dům U Libuše). Koordinátorkou je pracovnice, která působí zároveň jako socioterapeutka ve zmíněném Centru denních aktivit.

V organizaci *Eset Help* je situace podobná, ani zde není dobrovolnický program formálně upraven, tato služba není nijak oficiálně nabízena klientům pro individuální spolupráci. Koordinátorkou je také terapeutka jiného programu, vedoucí Centra denních aktivit, největší podíl dobrovolníků totiž působí právě v rámci tohoto centra. Dobrovolníci zajišťují volnočasové a vzdělávací aktivity pro skupinu klientů, jen výjimečně jde aktuálně o individuální spolupráci.

Dalším postupem ve výzkumu byla realizace polostrukturovaných rozhovorů se všemi oslovenými dobrovolníky a získání co nejvíce informací o jejich činnosti.

5.2 Výzkumná metoda a technika sběru informací

Pro šetření v rámci výzkumu jsem zvolila kvalitativní přístup, metodou bylo dotazování dobrovolníků v rámci rozhovoru, konkrétní technikou pak polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor je svým obsahem zaměřený na zkoumání postojů a zjišťování motivace u dobrovolníků spolupracujících s lidmi s dlouhodobým duševním onemocněním, jejich spokojenosti s činností, které se věnují a zázemím, které v organizaci mají.

Pro samotné provedení polostrukturovaných rozhovorů jsem připravila scénář o 18 otázkách rozdělených do třech okruhů, zaměřených 1) *na základní/demografické údaje o dobrovolníkovi*, 2) *na téma dobrovolnictví a motivaci obecně* a 3) *na dobrovolnickou činnost konkrétně při spolupráci s klienty s duševním onemocněním, motivaci dobrovolníků pro tuto činnost a vliv organizace na ni*.

U většiny otázek jsem měla předem zformulované podotázky či doplňující otázky, které bylo možno použít, pokud by byl dobrovolník ve svých odpovědích extrémně stručný, odbíhající od tématu nebo pro případ, že by nerozuměl zcela otázce a bylo třeba její dovysvětlení. Scénář polostrukturovaného rozhovoru používaný při pořizování rozhovorů je umístěn v příloze ("Příloha A") této práce.

5.3 Charakteristika výběrového souboru

Do výběrového souboru pro účely šetření bylo předem naplánováno vybrat celkem asi 15 dobrovolníků ze třech zmíněných organizací (z každé organizace 5 osob). Finálně bylo realizováno 5 rozhovorů s dobrovolníky organizace Dobroduš (z celkového počtu 25 dobrovolníků v organizaci k danému období), 6 rozhovorů s dobrovolníky organizace Eset Help (z celkového počtu 6 dobrovolníků v organizaci k danému období) a 6 rozhovorů s dobrovolníky organizace Fokus Praha

(z celkového počtu 7 dobrovolníků v organizaci k danému období). V případě jednoho rozhovoru s dobrovolnicí z Fokusu se stalo, že nebyl z důvodu jejího velmi krátkého působení v programu kompletně dokončen (konkrétně se jednalo o vynechané otázky č. 10-18). Celkově se rozhovoru zúčastnilo 15 žen a pouze 2 muži.

Dobrovolníci byli prvotně oslovováni pro spolupráci prostřednictvím jednotlivých koordinátorek. Koordinátorky tímto krokem logicky chránily jejich soukromí, nepředaly mi kontakty na ně dříve, než o tom byli sami informováni a dali k tomu svolení. Teprve poté jsem příslušné dobrovolníky kontaktovala telefonicky nebo pomocí e-mailu a domluvila s nimi podrobnosti provedení rozhovoru. V organizaci Eset Help a Fokus Praha bylo vzhledem k malému počtu dobrovolníků pro koordinátorky jednodušší všechny oslovit v poměrně krátkém čase. V organizaci Dobroduš se koordinátorka snažila oslovit asi 10 dobrovolníků, přičemž jsem byla předem informována, že řada z nich v době realizace rozhovorů (červen/červenec), patrně nebude v dosahu zejména z důvodu, že velká část dobrovolníků byli vysokoškolští studenti, kteří před letními prázdninami odjeli mimo Prahu, další dobrovolníci byli na dovolené nebo jednoduše neměli čas. Z celkového počtu dobrovolníků oslovených koordinátorkou tedy nakonec souhlasilo 5 z nich.

Mimo jiné pro malý celkový počet dobrovolníků v organizacích Fokus Praha a Eset Help, nebyla nastavena kritéria pro potřebnou délku působení dobrovolníka v organizaci. Nejdelší doba, po kterou se dobrovolník věnoval spolupráci s klientem byla téměř 4 roky, nejkratší dobou, po kterou dobrovolník působil v organizaci byly 2 měsíce, respektive 2 týdny u dobrovolnice, která právě do organizace začala docházet. Průměrná doba působení všech dotazovaných dobrovolníků byla 11,5 měsíce, tedy téměř 1 rok.

Rozhovory s dobrovolníky probíhaly v průběhu června a na počátku července 2010 podle jejich časových možností, na pracovišti organizace (zejména dobrovolníci Eset Help) nebo v terénu dle domluvy (dobrovolníci o.s. Fokus Praha a projektu Dobroduš). Rozhovory, tedy odpovědi na otázky a další postřehy dobrovolníků jsem jednak zaznamenávala do scénářů, navíc jsem pořizovala i zvukový záznam každého rozhovoru pro případ, že se mi nepodaří vše zachytit v psané podobě. Zvukové záznamy však většinou neměly dobrou kvalitu pro jejich samostatnou prezentaci, přesto posloužily k doplnění informací, které unikly.

Co se týká věkového složení, nejvíce dobrovolníků bylo do 30 let, dvěma nejmladším dobrovolníkům bylo 20 let, nejstaršímu 69 let. Níže přiložená tabulka uvádí věk u jednotlivých dobrovolníků ze všech třech organizací. Další údaje jsou uvedeny v tabulkách v příloze ("Příloha B") této práce.

Pohlaví	Věk dobrovolníků
Ženy	52, 34, 20, 37, 39, 23, 45, 28, 35, 28, 27, 24, 30, 22, 25
Muži	20, 69

Tabulka 1: Věkové rozdělení a pohlaví u dobrovolníků

Podrobné představení dobrovolnických programů ve vybraných organizacích v Praze

Protože byly jednotlivé organizace představeny zatím obecně, pokládám za vhodné uvést a popsat, jak konkrétně probíhá a funguje v každé z nich práce s dobrovolníky a také jejich samotné působení ve spolupráci s klienty organizací. Tato podkapitola čerpá zejména z informací získaných v rozhovorech s jednotlivými koordinátory, tedy pracovníky zodpovědnými za koordinaci každého "dobrovolnického programu" (získávání, výběr, přijímání, příprava a další podpora dobrovolníků během jejich působení) v každé z organizací. Dále jsem čerpala z interních materiálů a dokumentů organizací, které souvisejí s dobrovolnickou činností.

DOBRODUŠ – Projekt Střediska křesťanské pomoci v Praze

Koordinace programu

Pracují zde tři koordinátoři se souhrnným úvazkem 1, 8, kteří jsou podřízeni vedení - ředitelce Střediska křesťanské pomoci. Vedoucí týmu má několikaleté zkušenosti s cílovou skupinou duševně nemocných z organizace Fokus Praha. Všichni koordinátoři prošli základním školením pro koordinátory dobrovolníků, zároveň se dále kontinuálně vzdělávají v oblasti práce s lidmi s duševním onemocněním a v oblasti koordinace a práce s dobrovolníky. Mají na starosti získávání, výběr, přijímání dobrovolníků, zajišťují a částečně vedou školení, zprostředkovávají supervizi, setkávání a nabídku dalšího vzdělávání, realizují hodnocení dobrovolníků a veškerou agendu související s dobrovolnictvím v souladu se Zákonem o dobrovolnické službě.

Aktuálně má Dobroduš 25 dobrovolníků, 32 klientů a proto bohužel několik čekatelů na dobrovolníka mezi klienty. Asi 9 dobrovolníků je studujících ve věku kolem 20 let, zbytek ve věku nad 30 let, kteří při práci také občas ještě studují. Fluktuace mezi studenty je prý celkem značná, zase je ale zajištěn pravidelný přísun nových dobrovolníků, v současném období jich opět několik bude končit.

Vyhledávání, získávání, nábor dobrovolníků

Organizace pravidelně umisťuje inzerát např. na internetový portál neziskovky.cz, z tohoto zdroje pochází asi 10% dobrovolníků, maximum přichází prostřednictvím aktivního oslovování studentů na školách, prezentování projektu, distribucí inzerátů na školách (největší počet nových dobrovolníků je aktuálně z nultého ročníku školy "AZ Smart" - přípravného ročního kurzu na vysokou školu, zejména na obor psychologie). Studenty oslovuje hlavně možnost realizování potřebné praxe k přijímacím zkouškám. Nábor probíhá dvakrát ročně, souvisí s obdobím plánovaných školení pro dobrovolníky. Z každého náboru vzejde asi 10 dobrovolníků. S nimi pak nejprve proběhnou prvotní motivační pohovory, zhodnotí se a po úvaze týmu se rozhoduje o přijetí případně nepřijetí dobrovolníka, pro vybrané pak následuje školení.

Výběr dobrovolníků

Základním požadavkem na dobrovolníka je věk nad 20 let, jiné konkrétní nároky nejsou specifikovány. Při pohovoru se zjišťuje základní zájem, je-li nějaké podezření, že osoba není vhodná pro činnost dobrovolníka s lidmi s duševním onemocněním, zkoumá se její motivace hlouběji. Pro konečný výběr dobrovolníků jsou realizovány zmiňovaný vstupní pohovor a školení.

Vstupní rozhovor o motivaci

Při tomto pohovoru se zjišťují zkušenosti, zájem a také, co mohou dobrovolníci nabídnout nebo co očekávají. Nejčastějším důvodem zapojení se do dobrovolnictví je u zájemců v Dobroduši potřeba praxe do školy. Dále se objevuje zájem o problematiku duševního onemocnění. Když mají v okolí nějakého člověka se schizofrenií, chtějí poznat, jak lidé s podobným zážitkem fungují. Také je to snaha věnovat svůj volný čas a dělat dobré skutky. Většinou dobrovolníci, kteří jsou vybráni pro účast na školení, projdou po něm i finálním hodnocením a jsou přijati. Jak uvádí koordinátorka, za poslední dobu byl odmítnut pouze jeden zájemce, nemístně vtipkoval o duševní nemoci, byl velice sebevědomý, arogantní až vulgární. O jeho nevhodném přístupu podávali zpětnou vazbu i ostatní adepti na dobrovolníky, kteří se účastnili školení.

Kontraindikací u dobrovolníka může být samozřejmě duševní porucha nebo dědičná zátěž k ní. Pokud dobrovolník sdělí, že má v příbuzenstvu duševně nemocného, dále se zkoumá, zda je z širší rodiny nebo v přímém vztahu (rodič, sourozenec), tedy zda jsou dispozice pro rozpoutání nemoci závažnější. Pokud je menší riziko, dobrovolník může být přijat, ovšem většinou je mu nabídnuta spolupráce s méně náročným klientem, s nímž se snáze komunikuje, je aktivnější apod. Takového klienta už koordinátoři také lépe znají, je tedy určitým způsobem prověřený.

Školení dobrovolníků

Školení je strukturováno do jednotlivých bloků a vychází na 2 dny o celkem 12 hodinách. Probíhá v pátek odpoledne a v sobotu. V jedné přednášce je psychiatrické minimum, kde přednáší psychiatr. O dobrovolnické zkušenosti následně hovoří déle působící zkušený dobrovolník. Aby bylo možné zprostředkovat zážitek a zkušenost s duševním onemocněním, přichází na řadu slovo bývalého klienta (člověka s duševním onemocněním), konkrétně to bývá člen svépomocné organizace Kolumbus, který hovoří o své zkušenosti s nemocí. Jeden z koordinátorů dále podává přehled služeb v následné péči pro klienty, protože dobrovolníci by měli získat i představu o komunitních službách. Důraz školení je kladen na zážitkovou formu, většina cvičení souvisejících s výkladem probíhá formou hry, nejdůležitější je totiž co největší autentické zprostředkování klienta s duševním onemocněním, jeho světa a problémů (příkladem je třeba tzv. hra na hlasy). Po školení následuje rekapitulace a hodnocení, je zde prostor pro otázky, nejasnosti, obavy, představení toho, co dobrovolník nabízí a co očekává. Hodnotí se i přínos samotného školení.

Přijímání dobrovolníků a jejich další působení

Pokud je zájemce vybrán jako vhodný dobrovolník, následuje jeho přidělení ke klientovi, tak aby si navzájem vyhovovali. Při přijetí se uzavírá a podepisuje s organizací "Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby", kterou se dobrovolník zavazuje na dobu půl roku. Spolupráci je možné po souhlasu obou stran prodloužit (stejně tak ukončit) až na dobu dvou let, což je maximální délka spolupráce dobrovolníka s klientem. Poté může dobrovolník pokračovat ve spolupráci s jiným klientem. Stejný postup funguje i u klienta, který může dobrovolníka změnit po půl roce nebo po dvouleté spolupráci pokračovat s jiným dobrovolníkem. Kromě uvedené smlouvy dobrovolník podepisuje také "Prohlášení o mlčenlivosti" a "Souhlas dobrovolníka se zpracováním osobních údajů a použití rodného čísla".

Hodnocení s dobrovolníkem i s klientem probíhá jednou za dva měsíce, tedy alespoň třikrát během půlroční spolupráce, nakonec probíhá hodnocení spolupráce ve třech za účasti klienta. Hodnocení by mělo probíhat zvlášť s dobrovolníkem a zvlášť s klientem v jiných dnech, teprve potom společné setkání. Zejména z důvodů časových na straně dobrovolníka někdy probíhá hodnocení nejprve s klientem, hned na to přijde dobrovolník a hodnotí se ve třech, s dobrovolníkem pak může být proveden rozhovor ještě dodatečně.

Činnost dobrovolníků a nabídka pro ně v rámci organizace

Dobrovolníci se angažují zejména v individuální spolupráci vždy s jedním klientem. Spolupráce je realizována prostřednictvím pravidelných schůzek každý týden, zpravidla na 2 až 3 hodiny. Samotná náplň setkávání se dohodne zpravidla předem při schůzce koordinátora, uživatele služby a dobrovolníka, následně vyplývá ze samotných schůzek dobrovolníka s klientem, vždy je o jejich dohodě. Často společně chodí na procházky, na kulturní akce (výstavy, koncerty, kina), někteří klienti si přejí od dobrovolníka doučovat např. jazyky, společně se věnují nějakému sportu, případně se setkají u klienta doma a jen tak si povídají. Koordinátoři také nepravidelně organizují společné výlety klientů s dobrovolníky, vzájemné setkávání nebo různé další společné akce (např. koncerty).

Probíhají pravidelné supervize, jednou za měsíc, kde mohou dobrovolníci navzájem sdílet své zkušenosti a svěřit se s problémy či otázkami za přítomnosti odborného supervizora. Dobrovolníci jsou také neustále v kontaktu se svým koordinátorem, sociálním pracovníkem, v rámci hodnocení probírají aktuální situaci ve spolupráci s klientem. Po úvodním školení je zajištěno další vzdělávání, jsou nabízeny různé přednášky či exkurze, je zde nabídka zprostředkování odborných kurzů nebo účasti na různých zajímavých akcích. Též jsou pořádána neformální setkání dobrovolníků, kde si mohou popovídat, třeba se i vzájemně lépe poznat.

FOKUS PRAHA - dobrovolníci v Domu u Libuše (Centrum denních aktivit)

Koordinace programu

Aktuálně je problematikou dobrovolnictví pověřená v organizaci koordinátorka, která zde působí od roku 2008. Na tuto činnost nemá vyčleněnu ani část svého úvazku, spadá do její náplně práce vedle funkce socioterapeutky v Centru denních aktivit v Domě u Libuše. Koordinátorka je pro tuto činnost speciálně vyškolená, absolvovala kurz pro koordinátory dobrovolníků od organizace Hestia. Její činnost zastřešuje ředitel pro metodiku organizace, který se problematice a záležitostem spojenými s dobrovolníky věnoval v předchozím období.

I když nemá koordinátorka vyčleněnu část úvazku speciálně pro tuto funkci a tedy ani čas navíc pro výkon této činnosti v organizaci, nezdá se jí práce časově náročná. Výhodou je, že téměř všechny činnosti probíhají nebo se dají řídit přímo z centra denních aktivit. Nemusí nikam jezdit a někoho shánět, komunikace probíhající převážně přes e-mail a telefon, prý funguje celkem hladce.

V současné době působí ve Fokusu 7 dobrovolníků, žádný z nich se nevěnuje klientům v rámci individuálního setkávání, naopak téměř všichni působí právě v programu volnočasového klubu v Domě u Libuše. Podle informací od koordinátorky je aktuálně mezi dobrovolníky pět pracujících osob a dva studenti, jedna z dobrovolnic byla v klubu pouze jednou a bude právě s dobrovolnictvím začínat.

Mezi dobrovolníky působí také dva uživatelé služeb. Oba pobírají invalidní důchod a kromě toho, že jsou klienty organizace, vedou také jeden ze zájmových kroužků ve volnočasovém klubu. I tito dobrovolníci podepisují stejné dokumenty jako dobrovolníci ostatní, pouze se neúčastní supervize, standardního hodnocení apod.

V roce 2009 působilo v organizaci podle informací koordinátorky 5 stálých dobrovolníků, při jednorázových akcích ("nárazový dobrovolník") zde bylo odpracováno 10 hodin, v rámci nepravidelné pomoci dobrovolníci odpracovali 50 hodin a u pravidelné činnosti stálých dobrovolníků bylo odpracováno celkem 250 hodin.

Vyhledávání, získávání, nábor dobrovolníků

Aktivní vyhledávání a získávání dobrovolníků ve Fokusu neprobíhá. Na webových stránkách organizace je možné najít kontakt pro dobrovolníky, kam mohou napsat v případě, že se rozhodnou pomáhat právě ve Fokusu a pracovat s cílovou skupinou osob s duševním onemocněním. Občas se ozvou kolegové, někdo z case managerů z komunitního týmu jednotlivého regionu Fokus Praha, že by potřebovali dobrovolníka pro svého klienta. V plánu je distribuce informačních letáků, které propagují a nabízejí možnosti dobrovolnictví ve Fokusu, na školách. Pravidelně se letáky objevují na akcích organizace, na stáncích při prodeji výrobků z chráněných dílen nebo v rámci různých přehlídek sociálních služeb různých městských částí.

Díky inzerci na internetu se většinou ozve průměrně jeden potenciální dobrovolník za měsíc. Poté probíhá prvotní komunikace prostřednictvím e-mailu, jsou mu zaslány materiály, kde se dozví základní informace.

Výběr a přijímání dobrovolníků

Zájemci, kteří kontaktují Fokus, dostávají prostřednictvím e-mailu základní informace o možnosti a zásadách dobrovolné činnosti. Při náboru dobrovolníků neprobíhá oficiální školení. Po úvodním rozhovoru s koordinátorkou je nastaven různý počet návštěv v rámci jakéhosi zkušebního působení v klubu, které probíhá pod dohledem koordinátorky, pracovníků z týmu centra, což by se dalo označit jako krátkodobá stáž. Jedná se o období přibližně jednoho měsíce, kdy by měl zájemce o dobrovolnictví v centru (případně na jiném pracovišti) strávit alespoň 4 hodiny. Poté se zhodnotí, jak působení vnímá potenciální zájemce, na něm je rozhodnutí, zda chce pokračovat. Většina z nich se podle koordinátorky necítí na individuální spolupráci s klienty, proto většinou zůstávají v Domě u Libuše nebo mají zájem zapojit se v podobném programu v rámci Fokusu. Po této krátké stáži se opět v rozhovoru zjišťuje další zájem dobrovolníka, o jeho vhodnosti se ještě diskutuje v týmu pracovníků, konečné slovo zůstává na zájemci.

Pokud je dobrovolník přijat, vyplňuje a podepisuje s organizací několik dokumentů. Jednak je to "Dotazník pro dobrovolníka" něco jako registrační karta s osobními a kontaktními údaji, "Smlouva o činnosti dobrovolného pracovníka". Ochranu klientů a organizace zajišťuje dodatek k této smlouvě, tzv. "Čestné prohlášení" o zachování mlčenlivosti, dále "Prohlášení" o znalosti Etického kodexu pracovníka organizace.

Dobrovolník si může vybrat místo působení, pokud je v nabídce a je vhodné pro účely dobrovolné práce, konkrétní činnost je v zásadě na dohodě s koordinátorkou, někdy je to stálá aktivita,

jindy jde o různé činnosti, které se mění při každém novém setkání. Probíhá průběžné hodnocení s dobrovolníkem, ovšem dosti nepravidelně a pouze ústně. Když je ale třeba a dobrovolník přijde s problémem, je možné jej řešit hned s koordinátorkou nebo jiným členem týmu centra, později samozřejmě i v rámci supervize. Pokud si to dobrovolníci přejí nebo potřebují, lze na žádost písemně potvrdit, že se věnují dobrovolnické činnosti, což lze použít jako potvrzení praxe.

Činnost dobrovolníků a nabídka pro ně v rámci organizace

Dobrovolníci jsou zapojeni prakticky do všech skupinových aktivit centra, věnují se sportovním aktivitám, chodí s klienty na plavání, na fotbal nebo společně s pracovníkem centra i na společné výlety. Dále mají na starost zajištění a doprovod klientů za kulturou, chodí do kina nebo na divadelní představení. Věnují se také činnosti v rámci rukodělných kroužků, výtvarným činnostem nebo si s klienty povídají či hrají společenské hry. Jedna dobrovolnice a zároveň uživatelka vede kurz šití a oprav oděvů. Je zde i možnost zapojit se spíše do organizační přípravy akcí v centru, jakými jsou koncerty, výstavy, přednášky nebo různé oslavy a večírky (např. o Vánocích).

Dobrovolníkům je nabízena a je po nich i vyžadována účast na pravidelných supervizích, které probíhají jednou za šest týdnů a trvají 1,5 až 2 hodiny. Probíhají za přítomnosti vedoucího metodika organizace a koordinátorky dobrovolníků, kteří jí vedou společně. Protože neprobíhají dlouho a navíc je v organizaci několik nových dobrovolníků, dle slov koordinátorky se v průběhu supervize zatím spíše vzájemně poznávají a povídají si. Ze supervize mají taky trochu obavy, ale nakonec se jim vždycky hodí.

Dobrovolníkům je představena i možnost vzdělávání v podobě nabídky kurzů, které pořádá Tréninkové a vzdělávací středisko Fokus Praha. V rámci dobrovolnického programu je jim nabízeno také zvýhodnění platby kurzu nebo za určitý počet odpracovaných hodin také sleva na kurz nebo, pokud to dovolí kapacita, jeho bezplatné absolvování.

V plánu je pravidelné hodnocení každého dobrovolníka, jeho spolupráce s klienty v centru, jež by mělo monitorovat jeho činnost, výsledky, ale také by mělo být zpětnou vazbou pro dobrovolníka. Ten by měl mít možnost dozvědět se, jak jeho přínos vnímají pracovníci v týmu, co bylo v pořádku, případně jaké chyby se objevily.

ESET HELP – dobrovolníci v Klubu Hekrovka (Centrum denních aktivit)

Koordinace programu

Jak bylo řečeno již v předchozí kapitole dobrovolníci působí v organizaci Eset Help zejména v oblasti volnočasových a vzdělávacích aktivit, konkrétně při realizaci kurzů v Klubu Hekrovka. Naprostá většina aktuálně zajišťuje určitý "nadrámcový" program centra kromě jeho běžného pravidelného programu.

Koordinátorka dobrovolníků vykonává svou funkci pouze neformálně, dle svých slov byla touto agendou pověřena, protože to bylo nejjednodušší vzhledem k nejčastějšímu působení dobrovolníků. Nemá pro výkon činnosti koordinátorky vyčleněnu ani část úvazku, také neprošla speciálním školením pro koordinátory, agendu dobrovolníků spravuje navíc k úvazku terapeuta v denním centru. Protože nejvíce dobrovolníků spadá pod centrum denních aktivit, má toto na starosti právě terapeutka odsud.

Dříve měla dobrovolnictví v organizaci na starost pracovnice, která zároveň zajišťovala stážisty a jejich provázení praxí, situace byla proto o poznání nepřehlednější.

Větší počet dobrovolníků v organizaci zaznamenali podle koordinátorky v roce 2005, lze však předpokládat, že se do činnosti zapojovali i dříve. Koordinace je hlavně o domlouvání kurzů, tedy kontaktování dobrovolníků, potvrzování termínů a časů kurzů s klienty. Podle koordinátorky je to náročné ještě k náplni práce vedoucí centra denních aktivit.

Koordinátorka vytváří statistiku a závěrečnou zprávu o dobrovolnících, jiné písemné záznamy o hodnocení dobrovolníků nevede. Na požádání je však možné vyhotovit dobrovolníkovi potvrzení o absolvování praxe.

Vyhledávání, získávání, nábor dobrovolníků

Pravidelně se dává inzerát na webový portál dobrovolnik.cz, na základě kterého se vždy několik lidí ozve, následně se reakce vytřídí a zůstane jen málo skutečných zájemců. Velká část dobrovolníků se do organizace dostává prostřednictvím praxí, které v organizaci absolvují zejména studenti (v centru nebo na jiných pracovištích). Totéž platí pro exkurze, které přicházejí do organizace Eset Help, jak stážistům, tak lidem, kteří přijdou do organizace na exkurzi se možnost dobrovolnictví pro Eset Help nabízí. O individuální práci s klienty teď ani není moc zájem, když se ptají potenciální dobrovolníci na možnosti, nejčastěji z toho vychází právě centrum denních aktivit, volnočasové aktivity nebo vzdělávací kurzy.

Pokud se zájemci o dobrovolnictví dostaví, nejprve projdou úvodním pohovorem. V rámci něho koordinátorka představí organizaci, jednotlivé služby a možnosti, které zde pro dobrovolníky jsou. Ptá se na to, proč a co chtějí v organizaci dělat, zjišťuje se jejich motivace.

Za dobu působení koordinátorky v její funkci se prý stalo asi jen dvakrát, že musela někoho odmítnout, protože zásadně nevyhovoval pro spolupráci s klienty. Většinou také, když byl nějaký problém, odmítl takový dobrovolník pokračovat a nakonec nenastoupil.

Výběr a přijímání dobrovolníků

Když jsou zájemci přijati, je jim nabídnuta jakási zkušební návštěva v centru denních aktivit, kde se mohou seznámit s klienty, chodem centra a jsou tam s nimi přítomné i terapeutky. Tato zkušenost se následně hodnotí, koordinátorka probere s dobrovolníkem, jak se mu zkušenost líbila a jak myslí, že by mohl fungovat, opět se zjišťuje, trvá-li u dobrovolníka zájem o spolupráci.

Při nástupu podepisuje dobrovolník tzv. "Příkazní smlouvu", která upravuje jeho činnost pro organizaci a také "Slib mlčenlivosti", který má zajišťovat ochranu údajů a dodržování principů organizace. Koordinátorka dále zmiňuje, že je třeba smlouvu upravit, protože již nevyhovuje aktuálním potřebám, spolupráce je s dobrovolníkem uzavírána např. na dobu neurčitou, což by se mělo změnit, stejně jako další věci. Z uvedeného vyplývá, že organizace postupuje podle Občanského zákoníku, podle kterého se smluvní vztah mezi dobrovolníkem a organizací upravoval ještě před vznikem zákona o dobrovolnické službě.

Neprobíhá speciální školení pro dobrovolníky, potřebné informace se mohou dobrovolníci dozvědět v rámci individuálního rozhovoru, kdy se věnuje zvláštní pozornost nemoci, jako tématu, které souvisí s cílovou skupinou, vždy je prostor pro řešení aktuálních problémů, dobrovolníci se

mohou na koordinátorku kdykoli obrátit. Plánováno je také pravidelné hodnocení, které teď moc nefunguje, zatím koordinátorka vyžaduje zpětnou vazbu, jak od klientů, tak od dobrovolníka.

Činnost dobrovolníků a nabídka pro ně v rámci organizace

Od začátku tohoto roku působilo v centru denních aktivit celkem 9 dobrovolníků, jeden z nich odešel, jeden působí jen velmi krátce. Dva dobrovolníci zde vedou kurzy práce na počítači různé obtížnosti, další dobrovolnice vedou kurzy anglického a francouzského jazyka, bývala tu i němčina. Jedna dobrovolnice se věnuje s klienty výtvarným aktivitám a jedna z nich s nimi tráví pravidelně celý den jednou týdně v centru denních aktivit, kde vede kurz vaření a také pořádá výlety, procházky, a návštěvy výstav nebo kina. Kurzy většinou probíhají v pravidelných cyklech od září do ledna a od února do června, pro klienty je symbolický poplatek 50 Kč za celý půlroční kurz.

Supervize v současné době v nabídce nejsou, probíhaly před rokem 2009. Aktuálně se opět plánují, mimo jiné pokud bude zájem ze strany dobrovolníků. Nicméně probíhá jakási individuální intervize dobrovolníka s koordinátorkou, kde se hodnotí jeho činnost a je prostor pro řešení nejasností, problémů.

V rámci dalšího vzdělávání dobrovolníků jsou nabízeny kurzy, které pořádá Eset Help, týkají se zejména problematiky duševního onemocnění apod. Nabídku těchto vzdělávacích akcí posílá koordinátorka vždy e-mailem všem dobrovolníkům.

Je zde také možnost setkávání dobrovolníků, kde se mohou všichni neformálně seznámit, popovídat si, sdělit si a předat zkušenosti nebo i problémy, které se při jejich činnosti objevily. Bohužel velká část dobrovolníků je časově zaneprázdněna, proto se aktuálně nedělají, z jejich strany není zájem. V neposlední řadě jsou dobrovolníci zváni také na společné akce klubu (Vánoční večírky, sportovní turnaje) nebo celé organizace Eset Help.

Z uvedeného vyplývá, že nejvíce je dobrovolnická činnost strukturována v rámci dobrovolnického programu v projektu Dobroduš. Zde je také největší nabídka pro dobrovolníky co se týče odborného zaškolení, dalšího vzdělávání, pravidelné supervize a také jasného časového vymezení spolupráce s klientem s možností ukončení/prodloužení za určitých podmínek. Důvodem této situace je samozřejmě hlavně fakt, že Dobroduš se zaměřuje na osoby s duševním onemocněním, ale kromě základního poradenství, případně individuálního případového plánování a podpory ze strany sociálního pracovníka, jim jiné služby neposkytuje (zejména v oblasti práce, bydlení či volného času), než právě asistenci dobrovolníka. Díky tomuto výlučnému zaměření projektu a také tomu, že se pracovníci nemusí věnovat jiným činnostem/službám, jako to je v dalších organizacích, je program v Dobroduši dobře propracovaný. Navíc nelze opominout, že je program akreditován u MV ČR a služby zde nabízené klientům jsou registrovány jako sociální služba "následné péče" u MPSV ČR, z čehož vyplývají i určité povinnosti a nároky na organizaci i vzhledem k dobrovolníkům.

5.4 Zjištěné informace a poznatky z rozhovorů s dobrovolníky

Rozhovory s dobrovolníky jednotlivých organizací probíhaly vždy velmi podobně, v některých případech však v poněkud rušnějším prostředí, což snížilo soustředění a pozornost na obou stranách a celkově tak ztížilo možnosti kvalitního zaznamenání informací.

Nejkratší rozhovor trval přes 12 minut (opět již zmiňovaný nekompletní rozhovor, kdy dobrovolnice zatím nebyla schopna odpovědět na 9 otázek), nejdelší rozhovor byl přes 42 minut. Různá trvání rozhovorů souvisela s různou mírou sdílnosti dobrovolníků a s jejich aktuální náladou. I když byli vždy předem informováni a připraveni na rozhovor, promítli se do délky rozhovorů i jejich časové možnosti. Někteří se nad problematikou důkladně zamýšleli, přinášeli zajímavé postřehy a poznatky ze své zkušenosti, jiní zůstali víceméně u faktického popisování procesu, který vedl k jejich rozhodnutí a následnému působení v organizaci při spolupráci s klienty atp.

Představení získaných informací z jednotlivých otázek a interpretace poznatků

Co se týká odpovědí na **otázku č. 1** (pohlaví), **č. 2** (věk), které spadají do prvního okruhu, jejich představení reprezentuje výše uvedená tabulka a tabulky v "Příloze B" této práce. Tabulky v této příloze představují také shrnutí jednotlivých odpovědí dobrovolníků na **otázku č. 4 a č. 5**.

Domnívám se, že **otázka č. 3** týkající se profese, případně oboru studia dobrovolníků vyžaduje konkrétnější představení.

Celkem 5 ze 17 dobrovolníků v době rozhovorů pouze studovalo (4 vysokoškoláci uvedli obor psychologie, dějiny umění a italština, psychologie a speciální pedagogika, jihovýchodoevropská studia-balkanistika a etnologie, pátý dobrovolník studoval střední průmyslovou školu). 4 dobrovolníci pouze pracovali, přičemž jeden z nich se chystal na studium (uvedli tyto profese: EEG laborantka, vodohospodářský technik, servírka v baru, office manager). 6 dobrovolníků studovalo nebo dokončovalo studium při práci, přičemž 5 z nich studovalo VŠ a jeden VOŠ (uvedli následující kombinace zaměstnání a oboru studia: personalistka/psychologie, asistentka v investiční společnosti/teologické nauky na katolické fakultě, majitelka firmy se zaměřením na pořádání vzdělávacích akcí/sociální práce na psychoterapeutické fakultě, podnikatelka v cateringových službách/sociální činnost v etnických minoritách, vychovatelka v azylovém domě pro děti/vychovatelství na pedagogické fakultě, překladatelka/mezinárodní psychologie). Dobrovolník, který byl ve starobním důchodu, uvedl dřívější profesi programátor a administrátor v oboru IT a dobrovolnice, která byla v době šetření na mateřské dovolené byla dříve staniční sestrou na psychiatrii.

Na **otázku č.4**, která se dotazovala na dobu působení v organizaci, byly odpovědi různé i napříč organizacemi.

V **Dobroduši** působili jednotliví dobrovolníci takto: necelý rok, 4 roky, 2 roky a 2 měsíce, 3 měsíce, 10 měsíců. V organizaci **Eset Help** působili jednotliví dobrovolníci takto: 7 měsíců, 1, 5 roku, 9 měsíců, 1 rok a 3 měsíce, 1 rok a dva měsíce, 8 měsíců. V organizaci **Fokus** působili jednotliví dobrovolníci takto: 8 měsíců, 4 měsíce, 7 měsíců, 2 týdny, 2 měsíce, 5 měsíců.

Z uvedeného vyplývá, že "nejnovější tým dobrovolníků" byl v době šetření v organizaci Fokus, což dokládá i tvrzení koordinátorky, která sdělila, že se v průběhu posledního roku dobrovolníci zcela vyměnili. I když se na první pohled může zdát, že nejdelší působení v programu je u dobrovolníků v organizaci Dobroduš, ve skutečnosti to nelze s jistotou odhadnout vzhledem k účasti pouze části (1/5) z celkového počtu dobrovolníků, kteří v organizaci v dané době byli. V organizaci Eset Help jsou zastoupeni stálí dobrovolníci, kteří se činnosti hodlají věnovat i nadále (ti, kteří působí nejdéle), ty pak

doplňují většinou studenti, kteří se mění častěji.

Otázka č. 5 zkoumá, zda mají dotazovaní předchozí nebo nějakou další (souběžnou) zkušenost s dobrovolnickou činností, ať už s jinou nebo s toutéž cílovou skupinou. Protože takové zkušenosti také ovlivňují další motivaci dobrovolníka a odpovědi dobrovolníků byly pestré a zajímavé, pokládám za důležité je zde uvést.

8 dobrovolníků uvedlo, že zkušenost s cílovou skupinou lidí s duševním onemocněním byla vůbec jejich první zkušeností, dalších 9 dobrovolníků, respektive dobrovolnic uvedlo, že mají jednu nebo více předchozích či souběžných zkušeností s dobrovolnickou činností. 2 dobrovolnice měly nárazovou zkušenost s činností pro organizace Amnesty International a Unicef, další dobrovolnice měly naopak zkušenost s přímou činností s lidmi či v sociální oblasti. Dobrovolnice z organizace **Dobroduš** se věnovala na střední škole v rámci programu práci s dětmi z dětského domova a se zdravotním postižením, další se věnovala cannisterapii v mateřské škole v rámci pedagogicko-psychologické poradny. Dobrovolnice z organizace **Eset Help** měla za sebou zkušenost v o.s. Anima, kde vařila pro děti na táborových pobytech. Další z téže organizace měla bohaté zkušenosti s různými klienty, jako významné uvedla působení v programu "Dobrovolníci v nemocnicích" organizace Hestia (konkrétně v Motole), poslední dobrovolnice uvedla zkušenosti ze zahraničí z dlouhodobého pobytu v USA, kde měla možnost pracovat s osobami s poruchami příjmu potravy, v organizaci pro těhotné dívky od 12 do 18 let a v centru pro bezdomovce. Souběžně působila také v zařízení Klokánek v době šetření. Dobrovolnice z organizace **Fokus** uvedla zkušenost s dobrovolnictvím s klienty se zrakovými postižením (o.s. Okamžik), další se věnovala osobní asistenci s handicapovaným chlapcem a činnosti ve volnočasovém klubu pro hyperaktivní děti.

Ze skupiny, pro kterou bylo dobrovolnictví s lidmi s duševním onemocněním první zkušeností dobrovolnice toho času na mateřské dovolené sdělila:

"Je to moje první zkušenost, jinde jsem do té doby nebyla, ani teď ne. Zajímavé je, že jsem nabídku dobrovolné práce posílala do více organizací a odpověděli mi tehdy jen z Fokusu."

Dobrovolnice ze skupiny, která předchozí/souběžnou zkušenost měla, na otázku uvedla:

"Je to vlastně první zkušenost, i když teď ještě vlastně nárazově dobrovolničím pro UNICEF. Nabídla jsem se jim na překlady z angličtiny, ne že bych byla nějak výborná, ale pro ty běžné. Mám díky tomu zkušenost s jednou kampaní nebo příležitostnou výpomocí. Časová vytíženost mi jinak nedovolí víc aktivit, bohužel je většinou potřeba pomoci, když já mám pracovní dobu. A to jsem Vám ještě neřekla, nabídla jsem to i manželovi, jemu se ten nápad líbil a tak chodíme oba." (pozn. manžel této dobrovolnice je Holanďan)

Odpovědi na **otázku č.6: Co Vás vedlo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem?**

Dobrovolníci z **Dobroduše** ve dvou případech uvedli, že šlo zpočátku o pragmatické důvody a potřebu praxe pro účely studia, což se později změnilo v zájem o obor a snahu získat zkušenosti. V jednom případě šlo spíše o náhodu, dobrovolník doučoval svého vnuka v rámci přípravy k maturitě, tato činnost se mu tak zalíbila, že se jí chtěl věnovat i nadále, poté, co si zjišťoval možnosti na internetu, byl odkázán právě na Dobroduš. Sám k tomu dále uvedl:

"Mám hodně volného času a chtěl jsem ho někomu věnovat, zároveň také sám zůstat aktivní."

Volný čas, snaha zajímavě ho naplnit sobě a také jej někomu věnovat byly rozhodující u další dobrovolnice. Poslední dobrovolnice z Dobroduše podobně uvedla, že věděla, že se chce nějak věnovat druhým lidem, ovlivnila jí také zkušenost ze stáže v PL Bohnice, kde byla nějaký čas součástí týmu psychospirituální péče. Dále dodala:

"Myslím, že už to pak ani není o čase, ten se dá vždycky najít, pro mě je to smysluplné."

U třech dobrovolníků z organizace **Eset Help** šlo na začátku o potřebu praxe. Jeden dobrovolník nabíral zkušenosti ze sociální oblasti v průběhu dokončování studia na SŠ pro budoucí směřování. Další dobrovolnice se původně připravovala na přijímací zkoušky na psychologii, od tehdejší dobrovolnice, jak zmínila, dostala doporučení. Práce s klienty v organizaci ji však postupně začala bavit a přestože nakonec zahájila studium v jiném oboru a pro studium tyto zkušenosti už nepotřebovala, zůstala v dobrovolnickém programu. Poslední z této trojice výslovně uvedla, že v jejím případě nerozhodoval volný čas, je totiž velmi zaměstnaná, ovšem byla v psychoterapeutickém výcviku a problematika lidí s duševním onemocněním jí začala zajímat už během studia. K důvodům své dobrovolnické práce s klienty dále sdělila:

"..zajímalo mě, jaké to bude s nimi pracovat, jak jim půjde nejen učení, ale i zvládání zátěže, skrze učení se toho ukáže spousta. Zajímala mě také jejich motivace."

Další dobrovolnice se dostala do Centra denních aktivit v organizaci v rámci dvoudenní stáže, prostředí a možnost práce s klienty se jí natolik zalíbila, že zde chtěla začít dobrovolně pomáhat, naučit něco z toho, čemu rozumí a co dobře umí, hlavně vařit, starat se o domácnost, ale také chodit na procházky a výlety. Dobrovolnice, která měla bohaté předchozí zkušenosti s pomocí klientům z oblasti sociálních služeb a zdravotnictví zmínila, že jí začala zajímat psychiatrie a oblast duševního onemocnění, ve které by se chtěla rozvíjet a věnovat se jí do budoucna. Na počátku její první dobrovolnické zkušenosti to prý bylo také o tom, že jí nestačilo dělat jednu práci, potřebovala v činnostech pestrost. U poslední dobrovolnice z Eset Help převažovala v rozhodnutí snaha pomoci, schopnost se s někým rozdělit, ale také pozitivní pocit z toho, že vůbec někomu pomoci může.

U dobrovolníků organizace **Fokus** byly důvody zapojení se do dobrovolnictví velmi různorodé. I když měly 4 dobrovolnice z 6 předchozí nebo souběžnou zkušenost s dobrovolnictvím, odpověď vztahovaly spíše ke konkrétní cílové skupině duševně nemocných a tomu, proč si vybraly působení v dané organizaci. První dobrovolnice uvedla, že na počátku byl určitý pocit nenaplněnosti, přemýšlela o tom, že i když je sama zdravá, druzí jsou na tom jinak a chtěla jim poskytnout určitou kompenzaci v podobě pomoci. Dále zmínila:

"Ve Fokusu to bylo nejprve kvůli praxi, dělala jsem si u nich kurz pracovníka v sociálních službách, ale dá se říct, že mě tato klientela něčím nalákala. Ted' už tam moc nebývám, necítím se tam moc platná. Chodila jsem hlavně do klubu U Libuše, necítím se moc dobře v komunikaci tam, spíš to bylo o povídání, nevěděla jsem, jak mohu jinak do chodu klubu zasáhnout. Ale bavila mě organizace různých akcí, to ano."

Druhou dobrovolnici nalákala možnost jakési výměny, měla představu, že věnuje svou práci, za což získá možnost uplatnit své zkušenosti ze studia. Tip na organizaci dostala od známého a jejím původním záměrem byla stáž v organizaci se zaměřením na dramaterapii, která jí zajímá a které by se

chtěla v budoucnu věnovat. Nabídnuta jí byla poté možnost působení v klubu U Libuše a jak sama říká, vůbec jí to nevadilo, cítí, že jí to do této sféry táhne.

Třetí dobrovolnice zmínila:

"Na mateřské jsem toho už měla dost, díky dobrovolnictví jsem chtěla být někomu užitečná, zároveň jsem nechtěla zavazující pevnou dobu jako v práci. Rozhodující byla také náplň času, únik ze stereotypu, nabídla jsem své zkušenosti a chtěla jsem se i nějak realizovat."

Pro čtvrtou dobrovolnici stály u důvodu zapojení se do dobrovolnické činnosti rovnocenně volný čas a potřeba získat zkušenosti, zmínila též chuť věnovat se někomu jinému než sobě. Pátá dobrovolnice z Fokusu se na organizaci obrátila původně kvůli škole, potřebovala mít nějakou zkušenost s dobrovolnou činností do praxe. Zmiňuje také:

"Chtěla jsem si to zároveň vyzkoušet, získat zkušenosti, nějak se do toho prostředí dostat."

Poslední dobrovolnice z Fokusu sdělila, že o minulých Vánocích přemýšlela o svém životě, zjistila, že by mohla dělat něco smysluplného, než se hnát jen za hmotnými statky jako ostatní. Dále zmínila příběh o své kamarádce, který její rozhodnutí také ovlivnil:

"Taky jsem si vzpomněla na kamarádku, kterou jsem dlouho neviděla. My jsme se znaly od střední školy, ale bylo to asi 6 let, co jsme se viděly naposledy na Slovensku. Ona onemocněla ve 20 letech, nevím jakou přesně, nějakou duševní poruchou, a nemohla dělat nic, jen se pohybovala mezi psychiatrií a domovem, nedodělala školu, do práce nechodila... No a tak jsem si řekla, že když už nemůžu pomáhat jí odsud z Prahy, tak bych to mohla zkusit s jinými lidmi se stejným osudem. Teď jsem s ní zas navázala kontakt, píšeme si dopisy po staru, komunikujeme častěji, tak jsem ráda."

Tato dobrovolnice dále přiznává, že dalším důvodem je teď potřeba vypadnout z toho stereotypu, nehnat se pořád za něčím, dívat se na život i z jiného pohledu.

Odpovědi na **otázku č.7: Co vše ve Vás vyvolává, když se řekne dobrovolník či dobrovolnictví ?**

Odpovědi na tuto otázku se různily, někdo vysvětloval, co pro něj znamená pojem "dobrovolník", někdo sděloval význam "dobrovolnictví", jiný zase obojí.

U dobrovolníků z organizace **Dobroduš** se objevovala sdělení popisující dobrovolníka jako někoho, kdo pomáhá druhým z vlastní iniciativy, kdo má snahu pomáhat bez nároku na zisk, přičemž je veden určitou náboženskou motivací, dále člověka se sociálním cítěním, který je veskrze dobrý a přeje si dělat něco nezištně pro druhé.

Jedna dobrovolnice uvedla:

"Pro mě to znamená možnost setkávání a poznávání nových lidí. Dobrovolnictví mě hodně naučilo, zejména trpělivosti, být trpělivá nejen k sobě, ale i k druhým, také toleranci, poznávání a chápání limitů druhého člověka."

Výstižně se vyjádřila také další dobrovolnice:

"Někdo, kdo je ochoten se věnovat určité důležité činnosti, která je opomíjena třeba i státem, a je zároveň hodně potřebná. Navíc je celá škála věcí, kde se dá pomáhat, nelze ale dělat vše. Proto je důležité si něco vybrat a hlavně začít."

První dotazovaná dobrovolnice z organizace **Eset Help** sdělila, že dobrovolnictví považuje

za činnost potřebnou, u nás vnímanou ambivalentně. Dále zmínila:

"Osobně jsem hrdá na to, že se účastním takové činnosti. V komunitě lidí, ve které se pohybují téměř každého překvapím, často nechápou, proč to dělám. Je to něco, co je rozhodně potřeba, mělo by se rozšířit, nejen u studentů nebo u lidí se vzděláním z humaniních oborů. Dobrovolnictví humanizuje společnost..."

Pro další dobrovolnici znamená dobrovolnictví výraz určité vůle, lidskosti, ochota pomáhat nebo něco odevzdat druhým. Osobní rozměr potvrdila tvrzením, že jí přináší dobrou náladu, rozvíjí snahu předávat pozitiva, pokud o to někdo stojí a má to smysl. Třetí dobrovolník uvedl, že o takovou pomoc druhým patrně ve společnosti není zájem, nejde totiž o práci, která by byla finančně ohodnocena. Další dotazovaná vnímala dobrovolníky jako lidi, kteří mají čas a chtějí se věnovat potřebným lidem, jí samotnou navíc tato činnost uklidňuje, je pro ní "odpočinkem, nabitím a možností předat zkušenosti". Pátá dobrovolnice z organizace Eset Help měla dobrovolnictví spojeno s dobrým skutkem a pomocí druhému. Dále uvedla:

"Pomocí dobrovolnictví jsem získávala zkušenosti. Navíc mě baví zkoušet nové věci. Ted' ale myslím, že u mě fáze dobrovolnictví asi pomalu končí, budu se těmito činnostem věnovat už jen po profesní stránce."

Poslední dobrovolnice sdělila, že dobrovolnictví považuje za činnost bez finanční kompenzace, kde je odměnou psychický pocit sebenaplnění a schopnosti pomoci ostatním. Dále uvedla, že je sama vděčná, že je natolik finančně zabezpečena, aby si mohla dovolit věnovat se mu a pomáhat druhým.

Pro většinu dotazovaných dobrovolníků z organizace **Fokus** dobrovolnictví znamená činnost, kde člověk pomáhá, může někomu něco dát, činnost přinášející uspokojení a mající smysl, přinášející něco nového, zlepšení, zkušenosti, i možnost navázat přátelství. První dobrovolnice zmínila, že díky dobrovolnictví si člověk může získat i uznání okolí, přesto se však většina lidí dobrovolníkům diví, proč to dělají. Druhá dotazovaná odhadovala, že dobrovolníci jsou spíše mladí lidé se specifickým přístupem k životu, kteří vidí hodnoty někde jinde, dodala však, že to dělají taky trochu kvůli sobě.

Další dobrovolnice sdělila:

"Vývolává to ve mně obdiv, vážím si lidí, kteří se nabídnou dobrovolně něco udělat pro druhé. Někdy se lidi ale i podceňují, že nemají co nabídnout, ale myslím, že každý má něco, co nabídnout může. Taky si myslím, že stále není dobrovolnictví moc rozšířeno a moc se o něm neví."

Dvě dobrovolnice v souvislosti s významem dobrovolnictví podobně sdělily, že se rády věnují něčemu, co je baví, zatímco jejich činnost něco přináší druhým, jedna poté doplnila, že ostatní lidé jí často nerozumí, neví, proč to dělá, když za to nejsou peníze. Poslední z dotazovaných v organizaci Fokus uvedla, že v dobrovolnictví vidí hlubší význam než v dobročinnosti. Dále doplnila:

"Určitě je to taky důležité, ale důležitější mi přijde to zapojení lidí, což má větší smysl pro ty, kterým se pomáhá, pro ně je ta přítomnost někoho důležitá, pak je jedno co se s nimi dělá."

Odpovědi na otázku č. 8: **Proč jste si vybral/a konkrétně cílovou skupinu lidí s duševním onemocněním ?**

U 2 dobrovolníků z **Dobroduše** převážila při výběru cílové skupiny náhoda (inzerát či odkaz na internetu), jeden z nich také zmiňuje, že se chtěl více dozvědět o problematice kvůli své dceři, která

kdysi trpěla psychickými problémy. Další 2 dobrovolnice uvedly, že rozhodující byla aktuální potřeba praxe pro účely studia, přičemž jedna uvítala, že může poprvé vyzkoušet pracovat s dospělými klienty, druhá jednoduše využila nabídky organizace Dobroduš, která přišla do přípravného kurzu, kterého se účastnila. Poslední zpovídanou dobrovolnici ovlivnila předchozí zkušenost s klientelou z PL Bohnice, byl jí také sympatický křesťanský přesah organizace Dobroduš, která spadá pod Diakonii, který uvítala jako možnost spojení psychologie a teologie.

2 dobrovolnice přivedl k cílové skupině a tedy i do organizace **Eset Help** zájem o obor a potřeba prohloubit své zkušenosti, 2 další se k dobrovolnictví dostaly v rámci praxe nutné pro studium a následně zůstaly, protože je spolupráce začala bavit. Jedna dobrovolnice měla již několik předchozích zkušeností s cílovou skupinou a proto pro ni bylo přirozené navázat v činnosti prostřednictvím spolupráce s klienty s duševním onemocněním. Poslední dotazovaný uvedl, že se dozvěděl o možnosti dobrovolnictví od matky, která zde také působí jako dobrovolník, navíc považuje zkušenost v neziskové organizaci za zajímavou do budoucna.

U dobrovolníků z organizace **Fokus** byly prvotní motivace pro výběr cílové skupiny dosti odlišné. První zpovídaná dobrovolnice uvedla nejen potřebu praxe pro vykonávaný kurz na pracovníka v sociálních službách, ale i určitý zájem o, pro ni trochu tajemný a lákavý obor psychiatrie. Druhá dobrovolnice se chtěla původně věnovat dramaterapii se zdravými dospělými a o této cílové skupině neuvažovala, do Fokusu se pak dostala na základě tipu od známého. Třetí dobrovolnice v oboru psychiatrie pracovala před mateřskou dovolenou, výběr cílové skupiny byl tedy jasný, přesto dodává, že ho ještě podpořil fakt, že z Fokusu jí odpověděli jako první. Čtvrtá dobrovolnice přemýšlela, že by se této cílové skupině věnovala už v počátku studia psychologie, tehdy však zvolila jinou klientskou skupinu, teď se k tomu rozhodla vrátit, nabídku dobrovolnictví ve Fokusu našla v inzerátu na serveru *dobrovolnici.cz*. Pátá dobrovolnice, která odpovídala na tuto otázku, uvedla, že cílovou skupinu zvolila hlavně kvůli své kamarádce, která onemocněla taky duševní poruchou. Je sice pravda, že se nebránila ani jiné cílové skupině, kde by mohla pomáhat, na internetu pak našla nabídku organizace Fokus. Poslední dobrovolnice zmínila dlouhodobý zájem o oblast psychického zdraví, psychologie a arteterapie, proto věděla, že se chce věnovat této cílové skupině. Přímo k organizaci se dostala prostřednictvím návštěvy veletrhu neziskovek.

Odpovědi na otázku č. 9: **Jakým činností se společně s klientem/s klienty věnujete?**

V podstatě pouze v organizaci Dobroduš probíhá dobrovolnická činnost individuálně v rámci pravidelného setkávání dobrovolníka s jedním klientem, proto se aktivity u jednotlivých dobrovolníků nejvíce liší. Jak bylo již několikrát zmíněno v organizaci Eset Help a Fokus působí dobrovolníci v rámci volnočasového klubu a zajišťují vzdělávací, sportovní a další volnočasové aktivity.

První dobrovolnice z organizace **Dobroduš** chodí za starší klientkou domů, většinou si povídají nebo chodí na krátké procházky, často se k nim přidá ještě spolubydlící klientky. Další dobrovolnice dochází za svým klientem do chráněného bydlení a protože má zájem o počítače, učí ho základy práce s programem Word a Excell, mimo to spolu zkoušeli také angličtinu. Třetí dobrovolník se s klientem věnuje více činností - chodí plavat, věnují se matematice (počítají společně příklady), hrají šachy, chodí do knihovny, kde mohou zdarma využít internet, výjimečně také navštíví výstavu či opakuji

fráze v angličtině. Čtvrtá dobrovolnice zmiňuje, že se zatím v rámci setkávání s klientkou spíše seznamovala, pomáhala jí při přípravě na zkoušky. Teď, když je klientka v nemocnici, je to spíše o rozptýlení během návštěv. Pátá dobrovolnice z organizace Dobroduš dochází za starší klientkou domů, protože má problémy s pohybem, jen zřídka jdou na procházku, spíše si povídají nebo klientce čte noviny či oblíbené knížky.

1 dobrovolnice z organizace **Eset Help** se věnuje pravidelné výuce klientů v kurzu francouzštiny, další 2 vyučují aktuálně angličtinu, 1 dobrovolník zde zajišťuje kurzy práce na počítači dvou úrovní, všichni dochází jednou týdně. 1 dobrovolnice, která v klubu tráví pravidelně celý jeden den v týdnu se s klienty věnuje vaření, plánování nákupů a jiných potřebných věcí pro obstarání domácnosti, odpoledne se skupinou klientů pravidelně vyráží na procházky či delší výlety. Poslední dobrovolnice dochází jednou za dva týdny a v rámci dvouhodinového setkání se společně s poměrně stálou skupinou klientů věnuje tvořivým, výtvarným činnostem, kam zahrnuje prvky ergoterapie.

První dotazovaná dobrovolnice z organizace **Fokus** zmiňuje, že klientům nejčastěji pomáhala při práci na počítači, s e-mailem apod., také se zapojila do různých her v klubu, nejvíce jí ale bavilo pomáhat s organizací akcí pro klienty (vánoční večírky a jiná setkání, výlety). Další dobrovolnice sdělila, že původně byla s koordinátorkou domluvena na zajišťování kulturních akcí pro klienty klubu (divadlo, kino), nebyl však až takový zájem, nakonec tedy nejčastěji trávila čas s klienty hraním her a povídáním. K tomuto dále zmínila, že pro ní bylo občas obtížné umět se věnovat všem, když každý klient vztahoval pozornost k sobě a svému příběhu. Třetí dobrovolnice z organizace Fokus chodila pravidelně se skupinou klientů hrát fotbal do tělocvičny v blízkosti klubu. Čtvrtá dobrovolnice sdělila, že zatím si s klienty v klubu pouze povídala a hrála společenské hry, v plánu do budoucna je vedení rukodělného kroužku. Pátá dobrovolnice uvedla, že na počátku dobrovolnické činnosti si s klienty hlavně povídala, hrála hry a také jim občas pomohla s počítačem. Aktuálně má na starosti jednou týdně kurz angličtiny, i když sama nevidí nijak velké pokroky ve znalostech, je ráda, že může klienty zapojit a aktivizovat. Poslední dobrovolnice v době rozhovoru působila v organizaci velmi krátce, s klienty se zatím poznávala, jako plán zmínila, že by se chtěla věnovat výtvarné činnosti obdobné, která probíhá v chráněných dílnách.

Odpovědi na otázku č. 10: **Co Vám spolupráce a setkávání s klienty přináší ?**

Většina dobrovolníků z **Dobroduše** uvedla, že mají ze spolupráce s klienty hlavně dobrý pocit související s možností pomoci nebo poznat z vlastní zkušenosti někoho, kdo je nemocný. 2 dobrovolnice uvedly, že lépe poznaly problematiku a prostřednictvím spolupráce s klientem se pomohly zbavit předsudků, ostychu či strachu z duševního onemocnění, jedna z nich doplnila, že změnila svůj původní názor, že s klienty s duševním onemocněním nejde moc pracovat (že se nedostaví změny či zlepšení). 1 dobrovolnice viděla užitek v samotném příjemném setkávání s klientkou, pro dalšího dobrovolníka bylo užitek vzájemné obohacení mezi ním a klientem, také vlastní aktivizace, kterou ve svém věku vítá a jiná dobrovolnice zase viděla užitek v možnosti učit se trpělivosti se sebou i druhými. Uspokojení či naplnění z činnosti pocítovali 4 dobrovolníci, pro pátou dobrovolnici bylo setkávání s klientkou spíše příjemným zpestřením a vzhledem k pokročilému věku klientky také možností probírat pro ní nezvyklá témata, radost pocítovala, pokud jí mohla pomoci

s praktickými věcmi.

Všichni dobrovolníci z organizace **Eset Help** uvádějí shodně pozitivní pocity uspokojení, radosti, naplnění i seberealizace, což dává většina z nich do souvislosti i s vlastním užitekem ze spolupráce. Jednu z dobrovolnic potěší, vidí-li pokroky ve znalostech, snahu a soustředění u klientů v průběhu jazykového kurzu, další má radost z aktivity a vzrůstající samostatnosti klientů konkrétně při vaření a přípravě receptů. Jedna dobrovolnice zmínila osobní užitek získání dovedností s vedením skupiny dospělých klientů, další pak postupné odstraňování předsudků svých i společnosti. Jedna dobrovolnice také uvedla, že pocit uspokojení a radosti jí dodává i to, že má za dobu svého působení u klientů důvěru a respekt.

První dobrovolnice z organizace **Fokus** potvrdila dobrý pocit z činnosti, kdy může dát něco, co druhému pomůže a jí zároveň nedělá problém, svůj užitek navíc vidí v tom, že se naučila trpělivosti, vymezování osobních hranic a rovnocennému přístupu ke klientům. Druhá dobrovolnice z této organizace pocítila vlastní užitečnost, radost, že získala novou zkušenost a ještě větší zájem o problematiku. Dobrovolnice, která se se skupinou klientů věnovala fotbalu ocenila, že vznikla dobrá parta, uspokojení cítí, pokud mají klienti radost ze sportu, osobní užitek navíc vidí v pravidelném sportovním vyžití. Pro další dobrovolnici Fokusu bylo zásadním tématem zbavení se předsudků o nemoci, zjistila, že není důvod se obávat, naopak je zcela normální s klienty komunikovat, uspokojení a radost viděla v tom, že může docházet dál a více poznávat klienty. Poslední dotazovaná dobrovolnice zažila příjemný pocit, že dělá něco dobrého, i když ne vždy to má prvotní smysl, radost jí přináší, působí-li klienti šťastně, za svůj vlastní užitek považuje, že se učí komunikovat na jiné úrovni a nebrat si určité věci osobně.

Odpovědi na otázku č. 11: **Setkáváte se při spolupráci s klientem s nějakými problémy?**

4 dobrovolníci z organizace **Dobroduš** uvedli, že aktuálně se nepotýkali s žádnými problémy při spolupráci s klientem. 1 dobrovolnice naopak zmínila pro ní celkem složité dilema, kdy její klientka, která je hospitalizovaná, něco jiného o svém zdravotním stavu říká jí a něco jiného tvrdí lékařům. 2 dobrovolníci sdělili, že nemají zkušenost s žádnými problémy z minulosti. Jiné 2 dobrovolnice naopak problémy s klienty v minulosti přiznaly, kdy šlo konkrétně o zvyšující se pasivitu u starší klientky vedoucí k postupné rezignaci v prvním případě a nefungujícího opatrovníka, což komplikovalo práci s klientkou a mělo vliv na její stav. Většina dobrovolníků souhlasila s tím, že spolupráce s duševně nemocnými může mít určitá úskalí. Jedna dobrovolnice sdělila:

"Obecně může být úskalím, když se člověk moc zajímá o vztahu s klientem, je spousta problémů, které prostě nemůže vyřešit, ne ze své pozice, nemá na to kapacitu. Proto je potřeba hlídat si hranice a ten emocionální interes. Nejsme rodina, ani přátelé, role dobrovolníka je specifická, lze ji těžko vymezit ve vztahu ke klientovi. Důležitá je proto pravidelná zpětná vazba a supervize. Klienti někdy mohou začít využívat právě tohoto zájmu, mohou manipulovat, protože to vycítí."

4 dobrovolníci, kteří se v organizaci **Eset Help** věnují výuce klientů shodně uvedli, že hlavní problémy, které se objevují souvisí s nízkou soustředěností, špatnou náladou, nedochvilností, nepravidelností v docházce i větší mírou stresu při výuce. Dobrovolnice, která učí klienty vařit, starat se o domácnost zmínila občasné dohady a rozepře mezi klienty navzájem, i mezi ní a klienty, podle ní

je důležitá tolerance a nic si nebrat osobně, pokud se klienti necítí dobře, nenutí je dělat nic náročného. Dobrovolnice zajišťující výtvarné/tvořivé činnosti s klienty v klubu se ohledně tohoto tématu podělila o vlastní negativní zkušenost s klientem s hraniční poruchou osobnosti, který jí kontaktoval v zaměstnání i v soukromí, což jí velmi obtěžovalo. Jako problematické jí také přišlo nést odpovědnost za to, mít pod kontrolou samotnou činnost s klienty. Všichni se víceméně shodli, že se u této cílové skupiny mohou objevit určitá úskalí v podobě propadů v nemoci, zhoršení nálady, poklesu motivace, někdy až nevypočitatelného chování, jedna dobrovolnice toto shrnula tak, že je třeba počítat s obecně větší citlivostí v psychické vyrovnanosti u lidí s duševním onemocněním.

Všichni dobrovolníci z **Fokusu** se shodli, že se může objevit při spolupráci s cílovou skupinou lidí s duševním onemocněním hned několik problémů. 3 dobrovolnice zatím neměly vlastní zkušenost. Další 2 dobrovolnice naopak nepříjemnou zkušenost s problematickým klientem zmínily. V prvním případě šlo o klienta, který nedodržel přijatelnou osobní sféru, byl hodně kontaktní, na což dobrovolnice nebyla zvyklá ani od bližších přátel, v druhém případě se jednalo o agresivního klienta a nepřijetí dobrovolníka klientskou skupinou, k čemuž dotazovaná sdělila:

"Myslím, že ne vždy je dobrovolník skupinou přijat jako "rovný s rovným", podle mé zkušenosti jsme pro ně někdy taky autoritou. Ale na druhou stranu by zas dobrovolník neměl z této pozice před klienty vystupovat. Takže trochu moje osobní dilema. A pak jsem do svého dobrovolnického působení ve Fokusu měla tendenci tahat terapeutické působení, což vnímám jako neprofesionální."

Mezi dalšími možnými úskalími uvedli dobrovolnice z Fokusu zhoršení duševního stavu, agresivitu, překračování hranic, neporozumění situaci klienta, mylně interpretovanou zpětnou vazbu a jiná nedorozumění, nepřijetí klienty a obecně komunikační problémy jako v každém vztahu.

Odpovědi na otázku č. 12: **Co je pro Vás odměnou za Vaši práci a úsilí ?**

Dobrovolníci z **Dobroduše** shodně vypověděli, že odměnu pocítují jednak díky své činnosti samotné, stejně tak díky projevům uznání a podpory od organizace. U první dobrovolnice převažuje jako odměna vzájemné příjemné setkávání s klientkou. Druhá dobrovolnice uvedla odměňující pocit v momentě, kdy jí klient rád vidí a dělá viditelné pokroky ve výuce. Třetí dobrovolník považoval za odměnu, kromě pokroků klienta v počítačích a šachu, také sebeuspokojení díky zajímavěji trávenému volnému času. Čtvrtá dobrovolnice ocenila, když se jí klientka otevřela a navázaly hlubší vztah. Poslední dobrovolnice vzhledem ke svým zkušenostem sdělila, že odměnou je pro ní každý minimální pokrok v klientově aktivitě (navázání klienta na službu, samostatné docházení někam apod.).

Dobrovolníci z organizace **Eset Help** uvedli jako ocenění hlavně svůj dobrý pocit, jakékoliv zlepšení u klientů, radost nebo jejich viditelný zájem. Pro jednu dobrovolnici by bylo odměnou, pokud by vydržel zájem o výuku a setkávání s ní, pro jiného dobrovolníka bylo odměnou, když viděl, jak se klienti osamostatňují a jsou schopni něco zkoušet sami. Pro další dobrovolníky byla odměnou také přímá pochvala od klientů, vzájemná fungující komunikace a zábava při setkáních, jedna dobrovolnice dokonce zmínila, že by si jako uznání představovala nabídku organizace na profesionální spolupráci s klienty.

Jako odměnu vnímaly 2 dobrovolnice z organizace **Fokus**, když se jim individuálně věnovali

pracovníci volnočasového klubu, vše vysvětlili, projeví uznání a podporu. V dalších dvou případech byla pocíťovanou odměnou spokojenost klientů, jejich viditelná snaha zapojit se do činnosti, pozitivní zpětná vazba od nich nebo činnost samotná. Jedna z dobrovolnic zmínila odměnu ve formě vlastního naplnění z činnosti, jiná jí viděla v zajištěné pravidelné sportovní aktivitě nebo také v překonání konfliktu s jedním klientem, což bylo pro ní zásadní.

Odpovědi na otázku č. 13: Co vidíte jako motivující pro pokračování v činnosti dobrovolníka s klienty s duševním onemocněním ?

Pro první dobrovolnici z organizace **Dobroduš** bylo motivující její samotné vstřícné nastavení k lidem, sdělila, že bude-li moci, bude dobrovolně pomáhat dál. Druhou dobrovolnici motivovalo, když viděla, že činnost klienta baví, povzbuzením bylo i setkávání se zajímavými lidmi. Ve třetím případě dobrovolník zmínil zásadní limit v podobě svého fyzického zdraví, dále také potřebnou názorovou shodu s klientem, více motivující je, když si společně rozumí. U čtvrté dobrovolnice se jako aktuálně motivující objevila snaha udržet vztah s klientkou (důvěru a přátelství). Poslední dotazovaná dobrovolnice sdělila, že ze všech stran vnímá orientaci na výkon, proto považuje za dobré se zastavit, zamyslet se a s někým zajímavým, kdo má jiné hodnoty a pohled na svět, strávit volné chvíle. Dále k tomu uvedla:

"Myslím, že klienti s duševním onemocněním jsou trochu víc upřímnější, otevřenější, neřeší tolik, co mají sdělit, o čem mluví, tak jako ostatní. Setkávání a komunikace s nimi je do jisté míry osvobozující."

První dobrovolnici z organizace **Eset Help** při činnosti motivoval hlavně zájem klientů, sdělila, že pokud bude mít nadále čas, pokračovala by, postupně se však chce věnovat profesionálně psychoterapii. Samotná práce s klienty motivovala další dobrovolnici organizace, povzbuzující byl také narůstající zájem klientů, poměrná volnost v kurzech a podpora od organizace. Pro třetího dotazovaného byl motivující dobrý pocit, že předal své vědomosti dál. Čtvrtá dobrovolnice zmínila jako motivující samotné klienty a klidné nestresující prostředí. Aktuální motivací byla pro pátou dotazovanou hlavně škola a získání nových zkušeností, zmínila také kontakt s klienty a samotnou činnost, která udržovala její kreativitu. Poslední dobrovolnice z organizace označila jako motivující svou vlastní obecnou dispozici a postoj k dobrovolnictví. To co jí povzbuzuje v pokračování nesouvisí s cílovou skupinou, spíše jde o její schopnost vidět "nad rámec sebe" a nebýt sobecký. Motivace vychází z její vnitřní potřeby a zájmu o problematiku, stejně jako z faktu, že jsou v naší zemi lidé s duševním onemocněním málo sociálně zajištěni a společnost je o této problematice stále chybně informována, což by chtěla změnit.

Pro první dobrovolnici **Fokusu** bylo motivující hlavně, když viděla klienta někam směřovat, stejně jako možnost sdílení. Druhá dobrovolnice zmínila, že motivující pro ní byl morální rozměr činnosti, o to více, jí mrzelo, že musela na nějaký čas s dobrovolnictvím přestat. Třetí dobrovolnice uvedla, že bude v září končit, ráda by se k dobrovolnictví opět vrátila zejména kvůli klientům, kteří by to jistě uvítali, i kvůli činnosti samotné. Čtvrtá dobrovolnice považovala za motivující možnost dozvědět se více o problematice, dostat se mezi klienty a nasbírat zkušenosti. Poslední dobrovolnice zmínila, že je pro ní motivující hlavně smysluplnost dobrovolnictví, stejně jako snaha pomoci druhým

lidem, kteří mají podobné problémy jako její blízká.

Odpovědi na otázku č. 14: **Řekl/a byste, že Vám přináší dobrovolnická činnost uspokojení?**

4 dobrovolníci z celkového počtu 5 dotazovaných v organizaci **Dobroduš** vyjádřili celkové uspokojení z dobrovolnické činnosti. První dotazovaná navíc uvedla, že dobrovolnictví přineslo nový impuls do jejího fádního života. Druhá dobrovolnice uvedla, že i když musí s dobrovolnictvím z časových důvodů skončit, zůstal jí pocit, že má dalšího kamaráda, někam patří a něco zajímavého sdílí. Třetí dobrovolník navíc uvedl pocit vlastního obohacení. Čtvrtá dotazovaná uvedla, že jí činnost aktuálně příliš neuspokojuje, trápí jí, že se s klientkou vzdalují díky dlouhodobé hospitalizaci. Poslední dobrovolnice pocit uspokojení spíše nezaznamenala, její klientka měla mnoho obtíží, proto nebyla schopna jí se vším pomoci. To, co vnímá, je důležitost a smysluplnost dobrovolnictví obecně.

Kromě uspokojení z činnosti, potvrdila první dobrovolnice z organizace **Eset Help**, že ji také baví učení klientů na jiné úrovni než jako probíhá v jejím zaměstnání. Díky tomu má pocit větší smysluplnosti. Druhá dobrovolnice zmínila určité duševní uspokojení díky celkové dobré náladě, kterou jí spolupráce s klienty přináší, povzbudí ji i jejich minimální výsledky. Uspokojení potvrdil i další dobrovolník, který jej konkretizoval sdělením, že ho obzvlášť potěší, když si klient příště pamatuje a použije něco, co ho minule naučil. Čtvrtá dobrovolnice sdělila, že si uvědomuje, že ne všichni klienti mají rádi její poněkud ráznější přístup, přesto oceňuje, že mají korektní vztahy, chovají se k sobě slušně a to jí také přináší uspokojení. Pátá dotazovaná zmínila hlavně pocit úspěchu z činnosti, který zažila přes prvotní negativní očekávání, dále uvedla příjemný zážitek smysluplné činnosti pro druhého. Poslední dobrovolnice organizace též potvrdila pocit uspokojení, zmínila také, že vnímá okamžité pozitivní výsledky u klientů, což jí naplňuje.

První dotazovaná dobrovolnice z organizace **Fokus** potvrdila uspokojení i radost, že pomáhá. Pociť uspokojení uvedla i další dobrovolnice, kromě toho i jakýsi očisťující pocit z dobrovolnictví ("všude jinde se práce mění za peníze, ne tady"). Třetí dobrovolnice si pocitem uspokojení nebyla zcela jistá, mrzelo jí, že se jí nedostává docenění doma, rodina totiž pro její aktivitu nemá moc pochopení, přesto u ní dobré pocity převažují. Pociť uspokojení a radosti, že dělá něco smysluplného uvedla i čtvrtá dobrovolnice. Zmínila se dále, že si vlastně splnila přání, protože podobnou činnost chtěla dělat vždycky. Poslední dotazovaná z organizace Fokus zmínila, že uspokojení z činnosti cítí, radost jen občas. Protože často pociťuje naopak obavy, pociť má zatím celkově smíšené.

Odpovědi na otázku č. 15: **Nabízí Vám organizace, ve které působíte v rámci dobrovolnického programu nějaké výhody (ve smyslu vzdělávání, školení, pravidelné supervize či společného setkávání dobrovolníků) a jaké?**

Zde bylo zajímavé jednak porovnat, zda dobrovolníci z organizace Dobroduš, která má nejširší nabídku, vnímají podporu organizace jako výjimečnou, zda její nabídky využívají a jestli jsou oproti dobrovolníkům z dalších dvou organizací spokojenější, dále také, zda dobrovolníci z organizace Eset Help a Fokus jsou informováni nebo spíše, zda vědí o všech možnostech (podpory, vzdělávání atp.), i když jejich nabídka pro dobrovolníky tak široká není.

Všichni dotazovaní dobrovolníci z organizace **Dobroduš** bez rozdílu měli přehled o všech nabídkách organizace, téměř shodně popsali, jakým procesem od počátku svého působení prošli, také

téměř všichni nabízených možností využívají. Jedna dobrovolnice zmínila, že nabídka Dobroduše je ve srovnání s jinými organizacemi poněkud "nadstandardní". Další dobrovolnice zmínila, že se jí líbí, jak se organizace o dobrovolníky stará, nabízí podporu a chrání dobrovolníkovu soukromí. Nabídka těchto možností připadá všem důležitá, ale pro nikoho není rozhodující. Jako nejdůležitější se dobrovolníkům jeví supervize, kterou všichni, pokud jen trochu mohou, navštěvují. Nabídka školení, dalšího vzdělávání či odborných kurzů je sice motivující, ale za více motivující považují dobrovolníci snahu organizace pomoci, podpořit a vyjít dobrovolníkům vstříc.

4 dobrovolníci z organizace **Eset Help** zmínili, že supervize pro ně v programu nefunguje, 2 z nich si vzpomněly, že dříve tato možnost byla. Kromě jedné dobrovolnice, která považuje supervizi za velmi důležitou, se k tomuto problému nikdo konkrétněji nevyjádřil. 4 dobrovolníci zmiňují, že se nějakým způsobem dozvěděli o nabídce školení, kurzů, 1 dobrovolnice jednu přednášku navštívila, další 2 časově nezvládají, 1 dobrovolnice dává přednost konzultaci s koordinátorkou a 2 dobrovolníci o možnosti vzdělávání nevěděli vůbec. 1 dobrovolnice si pochvaluje, že se konají i jiné, např. sportovní akce mimo Eset Help. Přestože podle informací od koordinátorky bylo nabídnuto setkávání dobrovolníků, což potvrzují i 3 dobrovolníci, nakonec se díky malému zájmu již dlouho neuskutečnilo. Pro většinu dobrovolníků není podobná nabídka až tak důležitá, už vůbec ne rozhodující, někdo to bere jako doplněk či bonus, pro jiného je důležitější možnost vždy okamžitě řešit případné problémy s koordinátorkou i ostatními pracovníky organizace, je-li třeba. 1 dobrovolnice si pochvaluje svobodu, kterou jí pro její působení ponechávají, na druhou stranu jí vadí nedostatečná kontrola její činnosti, potřebovala by cítit více podpory a zájmu o to, co s klienty dělá.

4 z 5 dobrovolnic z **Fokusu**, které na otázku odpovídaly, věděly o možnosti supervize, jedna se vyjádřila, že supervize neměla odbornou úroveň, i když je jistě potřebná. Další 2 dobrovolnice považovaly supervizi také za potřebnou, ne však za rozhodující pro další činnost, pro 1 dotazovanou byla důležitá pouze z poloviny, jako nejdůležitější označila podporu pracovníků a jejich přístup, kterým by brali dobrovolníky vážně. O nabídce dalšího vzdělávání se v organizaci dozvěděly pouze 2 z 5 dotazovaných dobrovolnic, další měla jen rámcovou představu, nevěděla, kde se může přihlásit a zda se jich jako začínající dobrovolník vůbec může účastnit. 1 dobrovolnici chyběla podpora pracovníků klubu v případě, kdy řešila problém s agresivním klientem, nikdo jí k tomu nechtěl nic sdělit, když to chtěla řešit na supervizi, nebyla příležitost.

Odpovědi na **otázku č. 16: Pokud se Vám něčeho nedostává, co byste potřeboval/a, aby se to změnilo a byl/a jste jako dobrovolník spokojenější?**

Dobrovolníci z organizace **Dobroduš** se v podstatě shodli, že jim nic nechybí nebo, že je nic nenapadá. 1 dobrovolnice tvrzení odůvodnila tím, že klienta zná a ví co, od něj může čekat. Další 2 potvrdili, že jsou jako dobrovolníci spokojeni. 1 dobrovolnici napadlo, že by bylo milé, kdyby organizace občas mohla proplatit vstup na nějakou kulturní akci s klientem, protože pro ni jako studenta je to nákladné. Pro poslední dobrovolnici by bylo zajímavější, kdyby bylo ve skupině pestřejší složení dobrovolníků, více starších lidí a lidí mimo obor, ne jako dosud (hlavně studenti, mladí lidé či profesionálové z oboru psychologie, sociální práce, psychoterapie).

3 dobrovolníci z organizace **Eset Help** byli naprosto spokojeni, nenapadlo je nic, co by jim

scházelo. 3 další dobrovolníci byli celkem spokojeni, ovšem měli nějakou potřebu směrem k organizaci. V jednom případě byl zmíněn problém s prostorem a jeho vybaveností, ve druhém případě šlo o požadavek na více materiálu pro tvořivé činnosti s klienty, aby se nemusela dobrovolnice tak často omezovat levnějšími technikami, ve třetím případě dobrovolnice zmínila, že by jí potěšilo, kdyby dostala nabídku organizace na další působení v pracovním poměru.

Ve třech případech uvedly dobrovolnice z organizace **Fokus**, že jsou celkem spokojeny. Přesto se jedna z nich vyjádřila, že by ocenila lepší technické zázemí pro výuku (flipchart pro snadnější čtení látky a učebnice), další zmínila, že by bylo milé, kdyby organizace proplácela jízdné na MHD, což ale sama považuje za složité. 2 další dobrovolnice vyjádřily určitou nespokojenost s přístupem organizace. Jedné chyběla lepší zpětná vazba od pracovníků, také si přála, aby se jí nebáli říci, že dělá něco špatně, myslí, že by se díky tomu více naučila. Další dobrovolnice, která chtěla chodit do klubu více a pravidelněji sdělila, že by potřebovala více vedení a informaci od pracovníků, s čím je třeba pomoci, určitý řád a strukturu pro svou činnost.

Odpovědi na **otázku č. 17: Pokud Vám něco jako dobrovolníkovi chybí ze strany organizace (což může mít vliv na spolupráci s klientem), mohl/a byste formulovat co to je?**

Všichni dotazovaní dobrovolníci z organizace **Dobroduš** se shodují, že jim nic nechybí. Pochvalují si nabídku organizace, stejně jako snahu koordinátorů flexibilně řešit případné problémy. Zázemí považují za fungující, pocítují v organizaci podporu, pomoc a bezpečí.

Pro většinu dobrovolníků z organizace **Eset Help** (4 z 6) bylo aktuálně důležité zlepšení technického zázemí, potřebovali by praktické věci pro realizaci vzdělávacích kurzů (např. tabule, slovníky, materiál pro výtvarné činnosti). Jinak byli spokojeni s koordinátorkou, vzájemnou komunikací mezi ní a klienty považovali za flexibilní, 1 dobrovolnice navíc vyzdvihla možnost obrátit se na další zaměstnance, kteří jsou ochotni pomoci a celkově dobré vztahy v organizaci. Jako důležité pro udržení zázemí a bezpečného prostředí pro dobrovolníky uvedli celkovou atmosféru, vybavení a prostor, kde činnost probíhá, dále bylo zmíněno u jednoho dobrovolníka ověření vhodnosti klientů do programu, aby nebyli nebezpeční sobě či druhým a také zvládali výuku. 2 dobrovolnice by uvítaly, kdyby dobrovolníci měli nějaké základní znalosti o problematice a povědomí o cílové skupině, jedna dokonce zmínila, že je důležité vzdělání v oboru či alespoň absolvování tématických seminářů. Druhá dobrovolnice k tomu sdělila:

"Myslím taky důslednější kontrola nebo spíš seznámení s oborem a klienty pro začínající dobrovolníky. Důležité je, aby určitě fungovala určitá sumarizace působení dobrovolníka, hodnocení hodin věnovaných klientům. Pro ty, kteří nemají supervizi jinde, je určitě důležitá, jenom samotné setkávání dobrovolníků nestačí, chtělo by to možnost konzultovat s nezávislým odborníkem."

2 dobrovolnicím z organizace **Fokus** nic nechybí, přesto je pro ně důležité bezpečné zázemí, milý a přátelský přístup týmu na pracovišti, kde působí. 2 další dobrovolnice se shodly, že supervize je nezbytná, jedna dodává, že je to důležité hlavně u lidí mimo obor. 3 dobrovolnice z 5, které na otázku odpovídaly, zmínily potřebu získat více informací o problematice, přijde jim důležité další vzdělávání, účast na kurzech, ale i setkávání s dobrovolníky, podle nich by také dobrovolníci měli mít možnost setkat se s dalšími odborníky. Zatímco jedna dobrovolnice sdělila, že by uvítala rychlejší komunikaci

po e-mailu a větší zájem ze strany koordinátorky, jiná se naopak zmínila, že e-mailová komunikace funguje skvěle.

Odpovědi na **otázku č. 18: Když se zamyslíte nad blízkou budoucností, máte své osobní plány i nadále nějak spojeny s dobrovolnictvím ?**

2 dobrovolníci z organizace **Dobroduš** uvedli ve spojitosti s věkem, že další činnost záleží hlavně na jejich zdraví, pokud budou v pořádku, v činnosti by pokračovali. Jeden přímo říká:

"Ted' jsem před operací kolene, to znamená, že po ní bude následovat tříměsíční rehabilitace, díky tomu vypadnu z kontaktu s Lubošem. Ale vím, že když to jen trochu půjde a jakmile budu v pořádku, určitě bych chtěl pokračovat. Je to i pro mě dostupná aktivita, navíc smysluplná, něco, co můžu dělat ještě kromě zahrádky a třeba nějaké univerzity třetího věku."

2 další dobrovolnice uvedly, že s individuální činností s klientem končí, jedna z důvodu odjezdu do zahraničí, přičemž po návratu chce určitě pokračovat, druhá se chce věnovat práci s klienty již spíše na profesionální úrovni, přesto by ráda zůstala v kontaktu s organizací a nárazově vypomáhala. Poslední dobrovolnice z Dobroduše plánuje pokračovat v setkávání s aktuální klientkou minimálně dva roky, tak jak to dovolují pravidla v organizaci.

3 z 6 dobrovolníků v organizaci **Eset Help** plánují určitě pokračovat, jeden zmiňuje trvalou potřebu praxe. Jiná dobrovolnice bude za půl roku končit kvůli výjezdu do zahraničí, po návratu se chce k dobrovolnictví vrátit, zajímá se i o jiné cílové skupiny. Dále uvádí:

"V průběhu studia, kdy je ještě trochu víc času, je to určitě fajn, myslím, že se můžu věnovat dobrovolnictví alespoň do konce studia, než začnu pracovat."

2 dobrovolnice uvedly, že budou v blízké budoucnosti s činností končit, jedna se chce věnovat cílové skupině na profesionální úrovni, další považuje svůj přínos dobrovolnictví za dostatečný, plánuje spíše profesionální dráhu v oboru, navíc čeká rodinu. Poslední dobrovolnice bude i nadále pokračovat, věří, že to má smysl, navíc uvádí, že si to může díky relativní finanční zajištěnosti dovolit.

3 z 6, respektive z 5 dotazovaných dobrovolnic z organizace **Fokus** uvedly, že se v blízké budoucnosti neplánují věnovat dobrovolnictví. Jedna uvedla opětovný nástup do zaměstnání po mateřské, který zatím časově brání činnosti, další aktuálně hledá zaměstnání, nejprve potřebuje zabezpečit sebe, třetí zmínila, že by musela omezit svůj čas a povinnosti, což se jí moc nechce, proto se do toho teď, jak říká, nijak "nehrne". 2 další dobrovolnice sdělily, že určitě počítají s činností dlouhodobě, vyhovuje jim i cílová skupina, přičemž jednu z nich by mohlo v tomto směru omezit snad jedině těhotenství a rodina, protože by vzhledem k bydlišti mimo Prahu nebyla schopna dojíždět.

5.5 Shrnutí výsledků šetření, výstupy, zhodnocení a další návrhy aneb "co je pro dobrovolníky motivující a jak je lze ještě motivovat?"

Pokud se podíváme na odpovědi získané z jednotlivých otázek od všech dobrovolníků, v každé lze najít náznaky či souvislosti týkající se obecněji důvodů, na základě kterých se rozhodli pro dobrovolnickou činnost a jejich motivovanosti pro výběr konkrétní skupiny lidí, jíž se rozhodli

pomáhat.

Poznatky ze třetí otázky, která zjišťovala v jakém oboru dobrovolníci pracují či studují, ukazují na převažující možnou prvotní motivaci k dobrovolnictví plynoucí z potřeby či nutnosti praxe pro studium (v pěti případech) a ze snahy získat zkušenosti v praxi (v šesti případech). Méně častou se ukázala motivace vycházející ze snahy věnovat svůj volný čas (ve třech případech) v kombinaci se snahou dělat něco smysluplného nebo zajímavě trávit svůj volný čas. Okrajově se zjištěné poznatky dotýkaly i motivace vycházející z potřeby zkusit něco odlišného od zaměstnání, realizovat se (ve dvou případech) a z určité významné události v jejich okolí (v jednom případě).

Poznatky získané ze čtvrté otázky týkající se délky působení v programu lze shrnout takto. Čím delší bylo působení dobrovolníků, tím spíše zmiňovali, že se chtějí problematice či oboru věnovat nadále spíše už jen profesionálně nebo jsou v takovém životním období, kdy jsou nuceni s činností skončit. Méně z nich naopak zmínilo, že u činnosti zůstanou, protože je naplňuje a je pro ně smysluplná. Dobrovolníci působící kratší dobu v programu zčásti zmiňovali, že jim činnost přijde zajímavá, hodlají se jí věnovat i nadále, aby získali zkušenosti a ještě více poznali danou problematiku, zčásti také potvrdili setrvání u dobrovolnické činnosti obecně se záměrem věnovat se i jiné oblasti či cílové skupině. Jako motivující z jejich odpovědí vychází hlubší zájem o danou oblast a snaha dále pomáhat a více poznat klienty.

Odpovědi na pátou otázku zjišťující předchozí či souběžnou další zkušenost s dobrovolnickou činností jsou představeny přehledně výše, stejně tak v tabulce v „Příloze B“. Co se týká motivace pro činnost, která by se zde mohla objevovat, lze konstatovat, že z 9 dobrovolníků, kteří odpověděli kladně, převažovali ti, jejichž dosavadní zkušenost byla pouze s dětským klientem (ve čtyřech případech), s nepřímou prací, ovšem v sociální sféře (ve dvou případech), což je mohlo ovlivnit v tom, že pro další dobrovolnickou aktivitu zvolili něco nového (v tomto případě spolupráci s dospělým klientem). Další 3 dobrovolníci měli zkušenost jak s dětským, tak dospělým klientem (ve dvou případech) a jen s dospělými.

Šestá otázka, týkající se důvodů rozhodnutí věnovat se dobrovolnictví obecně přinesla odpovědi, jež lze shrnout celkem do 4 oblastí souvisejících s různou motivací. Nejčastěji bylo motivací k dobrovolnické činnosti obecně studium a potřeba praxe (v šesti případech), dále zájem o potřebné a snaha nějak pomoci, což navíc v jednom případě ovlivnila i snaha opustit jakýsi stereotyp. Motivace spojená již předem se zájmem o konkrétní problematiku a touhou získat zkušenosti byla patrná u 3 dobrovolníků, stejně jako to bylo u motivace spojené se snahou věnovat volný čas někomu potřebnému.

Otázka sedmá zkoumala jakýsi postoj dotazovaných k dobrovolnictví a dobrovolníkům, co v nich tyto pojmy vyvolávají a jaký má pro ně tato činnost význam. Z poznatků získaných v odpovědích je možné také najít náznaky motivace k dobrovolnictví. Ve třech případech dotazovaní zmínili, že cítí obdiv, že si dobrovolníků váží nebo jsou dokonce hrdí, z čehož je vidět, že pro ně může být motivující určitá morální prestiž. Další 2 dotazovaní zmínili, že jim činnost připadá smysluplná,

sebenaplňující či jako pomoc druhému přinášející pocit uspokojení, 1 dotazovaná dobrovolnictví označila jako činnost mající hlubší význam než dobročinnost. V těchto případech se jeví jako převažující motivace osobní smysluplnost a význam. Pro 2 dobrovolnice, které se o dobrovolnictví vyjádřily jako o činnosti uklidňující a činnosti, která nabíjí, baví, mohla být motivující zase možnost zažít něco nezvyklého, zajímavého, co se liší od jejich každodenního života a povinností.

Osmá otázka zaměřující se už konkrétně na důvody výběru klientů s duševním onemocněním pro spolupráci, přinesla v odpovědích náznaky různých motivací u dotazovaných. Pouze 4 z nich zmínili jako příčinu spíše náhodu. Další 4 dotazované k výběru motivovala potřeba získat praxi v dané oblasti pro studium. Předchozí zkušenost a/nebo zájem o obor byly motivující pro výběr klientely u 6 dotazovaných. Další dobrovolnici motivovala k volbě programu hlavně zkušenost s onemocněním u její kamarádky, pro další to byla potřeba praxe vztahující se k dalšímu vzdělávání.

Z odpovědí na devátou otázku, která zjišťovala, jakým činností se dobrovolníci s klienty věnují, nebylo příliš možné odhalit, co bylo motivující. Přesto ve sdělení jednoho dobrovolníka, který se s klientem věnoval hned několika aktivitám, bylo patrné, že si tyto aktivity velmi užívá a je rád, že se k některým mohl prostřednictvím dobrovolnictví vrátit. Jinou dobrovolnici evidentně motivovalo zlepšování dovedností ve vedení skupiny dospělých klientů, stejně jako přijetí jejích technik klienty v rámci pravidelných setkávání. Další dobrovolnici velmi bavilo organizování akcí (výletů, večírků) pro klienty, poslední dobou se však věnovala jiné činnosti, která už jí takovou radost nedělala, lze tedy říci, že se její motivovanost pro další spolupráci snižovala (tato dobrovolnice také uvedla, že bude s činností končit).

Otázka desátá zjišťující u dotazovaných, co jim spolupráce s klienty přináší, ukázala na různé možné motivace dobrovolníků. Činnost, jíž se věnují pro ně byla, dle jednotlivých sdělení vybočením z životní rutiny, aktivizací, setkáním s jinými hodnotami a neobvyklými tématy, ale i zajištěním pravidelné sportovní aktivity, ve čtyřech dalších případech pak příležitostí k boření předsudků souvisejících s duševní nemocí. Motivující pro další činnost byly dále, zejména u dobrovolníků, kteří vedli kurzy, jakékoliv pokroky, zlepšení, aktivita a samostatnost klientů, ale i projevený zájem a důvěra v jejich osobu. Za motivující do budoucna pro některé je možné z poznatků považovat příslib lepšího poznání klientů, užší spolupráce s organizací, možnost získání více zkušeností či hlubšího vhledu do problematiky.

Jedenáctá otázka se zabývala problémy při konkrétní spolupráci s klienty a úskalími práce s lidmi s duševním onemocněním. I když dobrovolníci zmiňovali určité problémy, nebylo z odpovědí patrné, že by toto téma nějak významně ovlivňovalo (pozitivně či negativně) jejich motivaci pro další činnost. Pouze 2 dobrovolnice zmínily zásadnější problém s klientem, který v prvním případě nedodržel hranice, ve druhém se projevoval agresivně. Ve druhém zmíněném případě by dobrovolnice potřebovala větší podporu od organizace, které se jí tehdy nedostalo.

Další otázky byly zaměřeny již přímo na zjišťování spokojenosti, motivace dobrovolníků a témata související.

Otázka dvanáctá zjišťovala, co je pro dobrovolníky odměnou, případně, pokud ji nepocítují, jak by si ji představovali. Ve třech případech byla pocítovanou odměnou podpora od organizace, uznání a u jedné dobrovolnice také zatím nevyřčená nabídka pro další spolupráci. Většinu dobrovolníků povzbudilo pro další činnost, pokud viděli zájem a aktivitu klientů a také, že je pro ně spolupráce radostí či zábavou. 3 dotazované dávaly odměnu do souvislosti s osobním pocitem naplnění, s příjemným setkáváním a pochvalou od klientů. Pro 1 dobrovolnici bylo odměnou klientčino otevření se a důvěra, kterou v ní vložila.

Související otázka třináctá přinesla konkrétnější a dosti rozdílné odpovědi související s tím, co bylo v době rozhovorů pro dobrovolníky nejvíce motivující pro další spolupráci s klienty. Přesto lze shrnout, že ve třech případech se objevila jako nejvíce motivující konkrétní činnost s konkrétním klientem (klienty), u dalších 3 dobrovolníků to byl jejich přístup k dobrovolnictví, které považovali za smysluplnou a významnou činnost. Samotné klienty, jejich viditelný zájem, radost i posun považovali za motivující další 3 dobrovolníci, u 2 dotazovaných pak bylo pro motivaci rozhodující s klientem vycházet, dobře si rozumět nebo snaha rozvíjet vztah. 1 dobrovolnice uvedla, že jí motivuje jak práce s klienty, tak stejně také nestresující prostředí, 2 další dobrovolnice nejvíce motivovala možnost prohloubit dosavadní zkušenosti v oboru. 1 dobrovolnice za motivující označila možnost seznámit se díky klientovi s jinými hodnotami, probírat zajímavá témata a také zvolnit obvyklé rychlé životní tempo.

V otázce č.14 měli dobrovolníci možnost sdělit, zda jim činnost přináší uspokojení, odpovědi zde byly podobné jako v předchozí desáté otázce. Celkem 12 dotazovaných uvedlo, že je činnost uspokojuje, objevovaly se důvody jako pocit smysluplnosti, obohacení, radosti, dále schopnost pomáhat, poznat nové lidi a situace, možnost někam patřit. 2 dobrovolnice měly spíše smíšené pocity, spíše než uspokojení zmínily pocit seberealizace na jiné úrovni či určitého naplnění, 1 dobrovolnice hovořila o osobní důležitosti dobrovolnictví a další označila svou činnost jako úspěch. Lze říci, že pocity uspokojení, naplnění či seberealizace významně přispívají k motivaci dobrovolníků pro jejich další působení.

Poznatky z odpovědí dobrovolníků na otázku patnáctou odrážejí, jaký přehled o nabídce od organizace dobrovolníci mají a také zda je pro ně tato nabídka důležitá, tedy motivující. O všech možnostech pro dobrovolníky měli přehled pouze v organizaci **Dobroduš**. Tuto nabídku považovali dotazovaní spíše za důležitou, ne však rozhodující, zatímco jako nejdůležitější byla ve třech případech zmíněna supervize. Spíše než nabídku dalšího vzdělávání shledali dobrovolníci jako více motivující podporu a pomoc organizace a jejích pracovníků. V organizaci **Eset Help** znali dotazovaní pouze některé možnosti, většinou nevěděli, čeho využít nebo o co si říci. 4 dobrovolníci zmínili, že supervize pro dobrovolníky v organizaci není, 2 z nich si vzpomněli, že v minulosti probíhala, jako významnou složku jí navíc označila pouze 1 dobrovolnice z celkových 6. O nabídce kurzů pro dobrovolníky věděli 4 dotazovaní, pouze 1 dobrovolnice možnosti využila, 2 další sdělily, že jim to časové možnosti nedovolují, 1 dobrovolnice preferuje pravidelnou osobní konzultaci s koordinátorkou. 2 dotazovaní o této nabídce nevěděli vůbec, 1 dobrovolnice si pochvalovala také akce konané mimo prostory

organizace (např. sportovní). Nabídku setkávání dobrovolníků zaznamenali 3 dotazovaní. Nabídka supervize, setkávání dobrovolníků a odborných kurzů nebyla pro 4 dotazované ani příliš důležitá, už vůbec ne rozhodující. Zmínili, že ji spíše považují za příjemný bonus, ale jako důležitější vidí možnost okamžitého řešení problémů s koordinátorkou i konzultace s dalšími pracovníky organizace. 1 dobrovolnice uvítala svobodu, kterou dostala při realizaci svého kurzu, upozornila ovšem na malou kontrolu aktivit dobrovolníků, proto by chtěla více zájmu o činnost a podpory působení dobrovolníka ze strany organizace. V organizaci **Fokus** věděli o probíhající supervizi 4 dotazované, 1 z nich si postěžovala na její nepříliš odbornou úroveň. Pro 2 dobrovolnice byla supervize potřebná, ne však rozhodující, další zmínila, že ji považuje za důležitou tak z poloviny, musí totiž fungovat také zájem a podpora od pracovníků programu, důležitý je jejich přístup. O nabídce vzdělávání věděly 2 dobrovolnice, 1 dotazovaná tuto možnost znala, netušila však kam se obrátit, 2 další pak o nabídce nevěděly vůbec. 2 dotazované sdělily, že jim chyběla od pracovníků programu, kde působily, větší podpora, vysvětlení, ale i kontrola, struktura a důslednější zpětná vazba o jejich činnosti. Celkově lze říci, že kromě organizace Dobroduš, kde byli s nabídkou dobrovolníci spokojeni a spíše jim nic nechybělo, by bylo třeba sjednotit nabídku, více jí představit dobrovolníkům a také vysvětlit její smysl a potřebnost (obzvláště důležitost pravidelné supervize jako prostoru sdílení a řešení problémů dobrovolníků). Podpora od organizace v této formě může zajistit odpovídající zázemí a fungovat motivačně pro další působení dobrovolníků v programu.

V šestnácté otázce odpovídali dobrovolníci, zda jsou spokojeni se svou činností, často odpověď vztahovali směrem k organizaci a zázemí, které jim poskytuje a tak se jejich odpovědi velmi podobaly odpovědím na otázku č. 17. Aktuální relativní spokojenost uvedlo 14 dobrovolníků z 16, kteří odpovídali. 2 dobrovolnice z organizace **Dobroduš** uvedly, že by si přály v prvním případě možnost proplacení vstupu na kulturní akce, ve druhém případě pestřejší složení týmu dobrovolníků. 3 dobrovolnice z organizace **Eset Help** ke svému sdělení doplnily požadavky na změnu týkající se ve dvou případech technického zázemí (řešení problému s prostorem a vybaveností, zajištění více materiálu), v jednom případě nenaplněného očekávání dotazované v podobě nabídky zaměstnání. Dobrovolnice z organizace **Fokus**, které byly spokojeny, postupně doplnily, že by bylo milé, kdyby organizace proplácela jízdenky na MHD a kdyby zajistila více materiálů pro výuku v kurzu. Zde byly také dvě dobrovolnice spíše nespokojené. Jejich námitky se týkaly nedostatečné zpětné vazby a provázení od koordinátorky, respektive pracovníků programu a nedostatečného vedení, kontroly či struktury.

Otázka sedmnáctá byla namířena na specifikování ne/spokojenosti dobrovolníků, kterou ovlivňovala organizace a její zázemí. Dotazovaní z organizace **Dobroduš** opět jako v předchozí otázce uvedli, že jsou velmi spokojeni, pocíťovali vstřícný přístup koordinátorů, jejich snahu řešit problémy, pochválit a podporovat. Byli spokojeni také se supervizí a setkáními dobrovolníků, zázemí organizace shodně považovali za fungující. Všichni dotazovaní z organizace **Eset Help** sdělili, že byli spokojeni s koordinátorkou, ocenili možnost konzultovat s ní i dalšími pracovníky kdykoliv bylo potřeba, část viděla pozitivně také celkové dobré vztahy v organizaci. Celkem 4 z dotazovaných dobrovolníků

navrhovali zlepšení technického zázemí pro svou činnost. Za důležité zde dobrovolníci považovali bezpečí, celkovou atmosféru a pro samotnou činnost i odpovídající vybavení. 1 dobrovolník zmínil potřebu ověření vhodnosti klienta pro spolupráci, což mu občas chybělo, další dobrovolnice by uvítala důslednější přípravu a kontrolu působení dobrovolníků. 2 dobrovolnice, které měly zkušenosti z oboru uvedly, že by bylo třeba u začínajících dobrovolníků zajistit základní znalosti a povědomí o cílové skupině klientů. Z toho vyplývá, že by bylo třeba alespoň úvodní školení, které zatím chybí. 1 dotazovaná dokonce uvedla, že dobrovolnictví s touto cílovou skupinou vyžaduje specifické vzdělání, další vyzdvihla důležitost supervize pro ty, kteří jí nemají jinde a potřebu průběžného hodnocení, sumarizace působení dobrovolníka s klienty v programu. 2 z 5 dotazovaných z organizace **Fokus** uvedly, že jim nic nechybělo, důležité pro ně bylo bezpečné prostředí, milý a přátelský přístup koordinátorky, respektive týmu pracovníků v programu a za důležitou považovaly také supervizi. 3 další dobrovolnice zmínily požadavek na více informací o problematice, jedna z nich navíc sdělila, že by uvítala rychlejší komunikaci a větší zájem ze strany koordinátorky, další za důležité pokládala vzdělávání, setkávání dobrovolníků a možnost konzultovat s odborníky.

Poznatky z otázky č. 18 dotazující se na odhad délky dalšího působení dobrovolníků v programech s klienty s duševním onemocněním i obecně byly již podrobně zpracovány výše.

Zde je na místě vrátit se zpět v rámci této kapitoly, pokusit se sumarizovat výsledky plynoucí ze sdělení jednotlivých dobrovolníků a odpovědět na položené otázky, což by mělo přinést očekávaná doporučení.

Co přivedlo dobrovolníky k jejich činnosti a jaká motivace stála u výběru cílové skupiny?

Jak hodnotí dobrovolníci své působení a co jim činnost přináší?

Jak jsou spokojeni s podporou a zázemím od organizace, ve které působí a co jim případně chybí?

Lze říci, že nejčastěji byla u dotazovaných dobrovolníků prvotní motivací k dobrovolnictví obecně potřeba praxe pro studium či prohloubení dosavadních zkušeností v dané problematice, v menší míře pak potřeba vybočit ze stereotypu, nějak zajímavě trávit volný čas, zažít něco nového. U motivace k výběru cílové skupiny zase převažoval předchozí zájem o obor, dále opět potřeba praxe s klienty z dané cílové skupiny, okrajově byla příčinou volby klientely také náhoda či zkušenost s tematikou z okolí dobrovolníka.

Dobrovolníci hodnotili své působení všemř kladně, činnost jim přinášela dobrý pocit, uspokojení, částečně i naplnění a seberealizaci. Svou činnost dále považovali za smysluplnou. Přestože někteří dobrovolníci uvedli určité problémy s klienty, které je ovlivnili (celkem 3), pokud se rozhodli v činnosti nepokračovat nebo ji přerušit, pouze v jednom případě byla důvodem právě cílová skupina klientů. Naopak převažovaly časové a osobní důvody (odjezd do zahraničí, založení rodiny, potřeba hledání zaměstnání, pokračování ve spolupráci s cílovou skupinou na profesionální úrovni apod.).

Dobrovolníci v souvislosti se spokojeností v organizaci sdělovali, co jim přišlo důležité pro fungující zázemí. Téměř všichni se shodli, že se cítili v prostředí bezpečně, oceňovali podporu a

pomoc organizace, přátelský a flexibilní přístup pracovníků. Téměř naprosto spokojeni byli dobrovolníci organizace Dobroduš, jedna dobrovolnice se dokonce vyjádřila, že ve srovnání s ostatními programy, které zná, je nabídka zde „nadstandardní“. S celkovým zázemím byli, až na níže uvedené, spokojeni dobrovolníci ze všech organizací.

Celkem 5 dobrovolníků z organizací Fokus a Eset Help zmínilo, že by měla být věnována pozornost poskytnutí základních informací a přehledu o problematice cílové skupiny klientů, z čehož vyplývá, že nebyli zcela spokojeni se svými znalostmi (nebo znalostmi svých kolegů), nebyli si jistí, jak přesně s klienty pracovat. Náznaky nespokojenosti byly zjevné i z požadavků na zlepšení celkového technického vybavení či zázemí, zejména pro výuku v kurzech u 5 dobrovolníků. S tím, že supervize neprobíhá, nebyla spokojena pouze 1 dobrovolnice z 6 v dané organizaci, viděla ji jako velmi důležitou, obzvlášť pro dobrovolníky, kteří tuto možnost jinde nemají. Tam, kde supervizi naopak měly, 3 dobrovolnice sdělily, že ji vítají, ovšem není pro ně až tak zásadní, tudíž jejich spokojenost s touto možností příliš nesouvisela. Ve 2 případech byla zmíněna nespokojenost s vedením dobrovolníků při práci s klienty, byla zde potřeba lepší zpětné vazby od pracovníka programu, větší podpora, struktura a v dalším případě také potřeba důslednější kontroly činnosti a hodnocení spolupráce s klienty. Z odpovědi jednoho dobrovolníka bylo také patrné, že by byl jistější a tedy spokojenější, kdyby byla více ověřována vhodnost klientů do programu, což ale také mohlo souviset s jeho nejistotou ohledně znalosti problematiky cílové skupiny.

Co lze doporučit organizacím pro zlepšení programu a motivování svých dobrovolníků?

S programem organizace Dobroduš byli dobrovolníci spokojeni, považovali jej za fungující. Z informací získaných od koordinátorky a z dostupných zdrojů je zřejmé, že v programu vše co se týká dobrovolníků skutečně funguje (úvodní proškolení, supervize, setkávání, další vzdělávání apod.). Zajímavou inspirací pro organizaci pro případné zkvalitnění dobrovolnické činnosti může být zmínka jedné dobrovolnice, která by uvítala pestřejší složení dobrovolníků, co se týká zejména věku a profese. Organizace se tedy může pokusit důkladněji zaměřit na širší veřejnost, zacílit svou nabídku na jiné věkové či profesní skupiny, aktivněji v těchto skupinách propagovat dobrovolnictví a oslovovat potenciální zájemce.

Dobrovolníci z organizace Eset Help, o.s. byli nejvíce spokojeni s osobou koordinátorky. Pokud zmiňovali, že jim něco chybí nebo že něco považují za nedostatečné, možnost řešit problémy flexibilně právě s koordinátorkou tyto nedostatky vyvážila. Přesto dobrovolníci uvedli mnoho postřehů na základě kterých by se dala provést zlepšení. Podle informací koordinátorky byl v době šetření program na počátku určité restrukturalizace, uvažovalo se o znovuzavedení supervize či setkávání dobrovolníků. Pokud ale přicházejí dobrovolníci, kteří nemají zkušenost s danou problematikou, pouze supervize a setkávání nemusí stačit. Proto doporučením pro tento program může být pořádání odborných školení, kde by bylo možné získat alespoň základní informace. K tomu je třeba přidat i pravidelné hodnocení spolupráce dobrovolníka s klientem, které má na starosti koordinátor, mapování potřeb na obou stranách (u dobrovolníka i klienta), aby bylo zřejmé, zda činnost dobrovolníka probíhá zdárně a s určitým pozitivním efektem. Otázka nedostatečného technického zázemí nebo vybavenosti,

kteřá se často v odpovědích objevovala je jistě významná, ovšem vzhledem k určité finanční náročnosti nemusí být aktuálně její zlepšení pro organizaci splnitelné.

Dobrovolníci z organizace Fokus Praha, o.s. byli ve většině případů spokojeni s přístupem koordinátorky programu, respektive s přístupem pracovníků klubu, kde působili. Zde sice probíhala supervize, ovšem nebyla příliš pravidelná, navíc její vedení bylo zajištěno z vnitřních zdrojů organizace (jejími pracovníky), což nesplňovalo požadavek jakési nezávislosti, jakou by měl externí supervizor. Z výpovědí dobrovolníků i koordinátorky bylo patrné, že o supervizi není zájem u všech dobrovolníků, proto by bylo dobré kdyby se organizace zaměřila na další možnosti supervize, nějakým způsobem ji více zpřístupnila, zatraktivnila svým dobrovolníkům či vysvětlila její užitečnost. Dále chybí školení dobrovolníků, které částečně supluje úvodní pohovor s koordinátorkou, která toho mnoho a trpělivě vysvětluje. Přesto na základě názorů dobrovolníků, kterým chybí větší vhléd do problematiky a základní znalosti v oblasti duševního onemocnění, by bylo vhodné, aby organizace zajistila takové proškolení za účasti příslušných odborníků, zkušených pracovníků. Setkávání dobrovolníků v organizaci funguje nepravidelně, vždy je to o zájmu dobrovolníků samotných, často se také setkání kryjí s akcemi pro klienty, což ale většině vyhovuje. Na místě je i zavedení pravidelného individuálního hodnocení působení dobrovolníka. Koordinátorka programu v organizaci Fokus se zmínila o malém počtu zájemců o dobrovolnictví, jediný zdroj, který však k náboru a získávání organizace využila, byla inzerce na webových stránkách (www.dobrovolnici.cz). Do budoucna uvažuje o rozšíření nabídky, oslovení více potenciálních zájemců, doporučením tak může být např. realizace přednášek na školách, umístění informačních letáků či představení organizace na veřejných místech (knihovny, vzdělávací či volnočasová centra) apod.

V neposlední řadě je také třeba zmínit nedostatky tohoto šetření. Jak bylo zmíněno, v rámci projektu Dobroduš působilo v době šetření 25 dobrovolníků, zatímco celkový počet klientů, včetně zájemců - čekatelů byl 32 osob. Z toho vyplývá, že v daném období převyšovala poptávka klientů po individuální spolupráci s dobrovolníkem aktuální nabídku organizace, tedy počet dobrovolníků, které byla schopna poskytnout a proto tedy nebyla schopna uspokojit potřeby všech zájemců. V organizacích Eset Help a Fokus Praha byla situace odlišná, v období šetření nebyla v rámci programu realizována individuální spolupráce dobrovolníka s klientem, naopak zde probíhaly pouze skupinové aktivity s klienty, přičemž každou aktivitu vedl vždy jeden dobrovolník.

Příčinou celkového nízkého počtu dobrovolníků v organizacích Eset Help a Fokus Praha, mohl být fakt, že možnost využití podpory dobrovolníka a spolupráce s ním nebyla nijak oficiálně nabízena potenciálním zájemcům o služby organizace, resp. klientům (např. informace na webových stránkách, letáky apod.) a proto nebyly organizace nuceny hledat a přijímat nové dobrovolníky. Příčinu uvažované nízké poptávky po spolupráci s dobrovolníkem z jiného pohledu lze vidět zase v tom, že aktivit, které zajišťovali v době šetření v těchto organizacích dobrovolníci, by se klienti s největší pravděpodobností účastnili i v případě, že by je vedli zaměstnanci nebo odborní lektoři. Klienti totiž prvotně vstoupili do služby organizace právě kvůli těmto aktivitám a nikoliv proto, že chtěli spolupracovat s dobrovolníkem nebo že jim tato možnost byla nabídnuta.

Uvedené samozřejmě souvisí s aktuální propracovaností a fungováním dobrovolnického

programu. Již v předchozím textu je uvedeno, že se v organizaci Eset Help a Fokus Praha chystají určité změny, které by měly více rozšířit a zviditelnit nabídku možností dobrovolnictví pro potenciální zájemce o tuto činnost a stejně tak zpřístupnit nabídku možnosti spolupráce (třeba i individuální) s dobrovolníkem směrem ke klientům. Cílem těchto změn by mělo být i efektivnější působení dobrovolníků, rozšíření nabídky a celkové zlepšení zázemí pro dobrovolníky.

Závěr

Dobrovolnictví a činnost dobrovolníků je významným přínosem pro různé cílové skupiny mimo jiné i v oblasti sociální. V dobrovolnické práci najdeme nejen aspekt související s věnováním volného času a úsilí jednotlivce pro pomoc a podporu druhých lidí, ale i možnost a příležitosti pro neformální setkání, předání zkušeností či navázání přátelských vztahů.

Předložená diplomová práce se prvotně zaměřuje na zmapování situace dobrovolnictví v oblasti podpory osob s duševním onemocněním v Praze a na zkoumání motivace dobrovolníků, kteří s těmito osobami v rámci svého působení spolupracují. Hlavním cílem bylo zjistit, co potenciální zájemce o dobrovolnictví vede k výběru cílové skupiny a jaké motivace působí na počátku jejich činnosti. Pro dosažení tohoto cíle bylo realizováno výzkumné šetření, pro jehož účely byly provedeny rozhovory se 17 dobrovolníky ze třech organizací v Praze (Dobroduš, ČCE – SKP Praha, Eset-Help, o.s., Fokus Praha, o.s.).

Z výsledků vyplynulo, že nejčastější motivací k dobrovolnické činnosti byla potřeba praxe a získání zkušeností vyplývající zejména ze studia, méně často se objevovala motivace související s potřebou vybočit z každodenního stereotypu a zajímavěji trávit volný čas. Důvodem pro výběr cílové skupiny byl nejčastěji již předchozí zájem o obor, podobně pak opět potřeba zkušeností a praxe.

U většiny dobrovolníků bylo dále zjištěno kladné hodnocení vlastní činnosti, převažovaly pozitivní pocity, zmiňováno bylo uspokojení, naplnění, z části seberealizace, opakovaně také smysluplnost. Právě pocit smysluplnosti u dobrovolníků byl významným faktorem ovlivňujícím jejich motivovanost v činnosti dále pokračovat.

Výsledky šetření také ukázaly, že většina dobrovolníků cítila podporu a pomoc od pracovníků organizace, resp. programu, zmínili také pocit bezpečí v organizaci. Dobrovolníci projektu Dobroduš byli velmi spokojeni a nabídku organizace považovali velmi dobrou. S celkovým zázemím byli spíše spokojeni všichni dotazovaní, avšak zejména dobrovolníci z organizací Eset Help a Fokus Praha uvedli několik návrhů a upozornili na některé jimi vnímané nedostatky.

Zmiňovaný nedostatek informací o problematice u pěti dobrovolníků ukazoval na nespokojenost s jejich znalostmi a souvisel s návrhem důslednějšího proškolení a předání důležitých informací již na počátku jejich působení. Nespokojenost s technickým zázemím taktéž u pěti dobrovolníků ukazovala na potřebu jeho zlepšení, zajištění chybějících pomůcek a materiálu. U třech dobrovolníků byla vyslovena nespokojenost s vedením a podporou dobrovolníků při spolupráci s klienty od pracovníků organizace, která ukazovala na potřebu chybějící struktury, dostatečné zpětné vazby, kontrolu a hodnocení činnosti dobrovolníka.

V organizaci Dobroduš je dobrovolnický program evidentně dobře propracovaný a fungující. Dobrovolníků zde působí poměrně dost, i když vzhledem k potávce klientů v době šetření, jejich počet nevyhovoval. Tento projekt má však zajištěn stálý přísun nových zájemců z řad studentů, kteří potřebují praxi. Přesto je možné doporučit, aby se organizace zaměřila na oslovení širší skupiny možných zájemců s cílem sestavit pestřejší dobrovolnickou skupinu, a dokázala tak uspokojit potřeby

všech klientů, kteří mají o spolupráci s dobrovolníkem zájem (ne všichni klienti si totiž mohou rozumět se studentem či mladším člověkem).

V organizacích Eset Help a Fokus Praha mají dle zjištěného shodně podobné problémy. Zájemců o dobrovolnictví zde není tolik, příliš nefunguje jejich aktivní vyhledávání, získávání a nábor, nabídky dobrovolnické činnosti jsou inzerovány méně často atp. Zároveň zde ani nabídka pro potenciální či stávající dobrovolníky není nijak rozpracovaná. Chybí jasná struktura a důslednější plánování činnosti dobrovolníků. V důsledku toho se může trochu ztrácet smysl působení dobrovolníka, nemá-li daný rámec pro své úkoly, cíle a výsledky spolupráce s klienty. Řešení podobné situace může začít u návrhu, aby organizace skutečně dobře zvážily, zda potřebují a hlavně chtějí využívat dobrovolníky, zda jsou schopny s nimi pracovat, odborně a prakticky je vést, ale také jim něco nabídnout a motivovat je k další aktivitě. Pokud se rozhodnou, že dobrovolníky pro práci se svými klienty využívat chtějí, je nutné se zaměřit na celý proces práce s nimi od získávání přes přijímání, odborné proškolení, hodnocení, supervizi, až k ukončení jejich činnosti v organizaci. Z šetření vyplynulo, že by bylo potřeba zavést úvodní školení dobrovolníků nebo jej nahradit adekvátní formou (předání potřebných informací pro získání vhledu do problematiky), zavést pravidelné hodnotící schůzky (dobrovolník – koordinátor, případně i za účasti klienta), zajistit plnohodnotnou supervizi vedenou nestranným odborníkem, pořádat pravidelná setkání dobrovolníků jednak s cílem předání praktických provozních informací nebo plánování aktivit s klienty nebo jen setkávání neformálního charakteru pro vzájemné seznámení dobrovolníků. Nabídka dalšího vzdělávání nemusí být nutná, mnohdy stačí, dostane-li dobrovolník informaci, kde takové vzdělávání probíhá a jak se jej může zúčastnit. Bezplatné zprostředkování nějakého vzdělávacího kurzu však může být také milou odměnou za práci a úsilí dobrovolníka pro organizaci a její klienty.

Závěrem bych se pokusila navrhnout možná témata pro diskusi pro případné další zpracování. Zajímavé může být provedení podobného výzkumného šetření konkrétně v projektu Dobroduš za účasti všech aktuálních dobrovolníků, zaměřit se tak na zjištění jejich názorů, spokojenosti a navrhnout postupy na případné zlepšení či zefektivnění dobrovolnického programu. Využitelné by mohly být jistě i návrhy na rozpracování dobrovolnického programu či metodiky práce s dobrovolníky pro organizaci Eset Help či Fokus Praha. V neposlední řadě může být také zajímavé provázet dobrovolníky z předem definované skupiny v průběhu jejich působení po delší období, šetření s touto skupinou realizovat opakovaně v určených intervalech a sledovat tak měnící se motivaci, spokojenost či názory související s dobrovolnickou činností.

Seznam použité literatury

Assessing Voluntary Experiences: A portfolio of skills learned through the volunteering. Leonardo da Vinci Program – European Commission with the support of the Regional Council in Champagne Ardenne - [cit. 2010-5-29]. Dostupné z WWW:

[http://www.ivr.org.uk/NR/rdonlyres/546077B9-3C92-4145-BF55-5A386D768A2C/0/Assessing_Voluntary_Experiences_Sept_06.pdf]

Disman, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Karolinum, 2005. s. 374, ISBN 80-246-0139-7.

Dobrovolníci v neziskových organizacích: kolektiv autorů. 1. vydání. Praha: ICN – Informační centrum nadací a jiných neziskových organizací, 2001. 24 s., ISBN 80-86423-05-0.

Frič, P.: *Dárcovství a dobrovolnictví v ČR*. Výzkumná zpráva. 1. vydání. Praha: Agnes, 2001. 115 s., ISBN 80-902633-7-2.

Frič, P.: Dobrovolnictví v ČR: In *Sborník z celostátní konference na téma Dobrovolnictví*. Evropské poradenské a informační centrum a Dobrovolnické centrum. 14. 2. 2002, Olomouc. s. 15-20.

Gjuričová, J.: Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR. In *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností*. Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 5. - 6.5. 2008, Kroměříž. s. 33-39.

Govaart M. - M., Van Daal, H. - J., Münz, A., Keesom, J.: *Voluntering Worldwide*. Utrecht, Netherlands: Netherlands Institute of Care and Welfare. 2001. 276 s., ISBN 90-5050-832-4.

Hartl, P.: *Psychologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál. 2000. 776 s., ISBN 80-7178-303-X.

Hejzlar, P.: *Komunitní péče*. In Kolektiv autorů: *Acta Psychiatrica Postgradualia Bohemica* 2. 1. vydání. Praha: Galén, 2004. ISBN 80-7262-271-4. s. 99-107.

Janče, F.a kol: *Svépomocné aktivity uživatelů psychiatrických služeb*. Příručka k programům svépomoc, Praha: Fokus Praha, 2001, 24 s.

Jandáková, P.: *Práce s dobrovolníky*. 1. vydání. Praha: Nadace Lotos s podporou NROS, 1997. 33 s.

- Jandourek, K.: *Sociologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. 288 s., ISBN 80-7178-535-0.
- Kodymová, P.: Sociální práce do druhé světové války. In Matoušek, O.a kol.: *Základy sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. 309 s., ISBN 80-7178-473-7. s. 111-138.
- Kosina, K.: *Dobrovolníci a metodika práce s nimi*. 1. vydání. Praha: Agnes, 2003. 79 s., ISBN 80-902633-X-7.
- Kušková, Š., Urban, M. a kol.: *Dobrovolnictví - informační brožura*. Praha: Národní institut dětí a mládeže, 2009. 38 s.
- Mahrová, G., Venglářová, M.: *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vydání. Praha: Grada, 2008. 176 s., ISBN 978-80-247-2138-5.
- Matoušek, O.: Dobrovolnická práce. In Matoušek a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384 s., ISBN 80-7178-548-2. s. 61-63.
- Matoušek, O.a kol.: *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. 288 s., ISBN 80-7178-549-0.
- Mead S., & MacNeil C,. (2006). *Peer Support: What Makes It Unique?*, International Journal of Psychosocial Rehabilitation. 10 (2), 29-37.
- National survey of Volunteer in UK, 1997. [cit. 2010-7-2]. Dotupné z WWW: [\[http://www.voluntaryaction.info/nationalsurvey.htm\]](http://www.voluntaryaction.info/nationalsurvey.htm)
- Ochman, M., Jordan, P.: *Dobrovolníci - cenný zdroj pomoci*. 1. vydání. Maryland: The Johns Hopkins University Institute for Policy Studies, USA. 1997. s. 32, ISBN 1-886333-29-7.
- Piat, M, Wohl, S., DuRuisseau, D. (2006). *The Use of Volunteers to Promote Community Integration for Persons with Serious Mental Illness*. International Journal of Psychosocial Rehabilitation. 10 (2) 49-
- Pěč, O., Probstová, V. a kol.: *Psychózy: psychoterapie, rehabilitace a komunitní péče*. 1. vydání. Praha: Triton. 2009. 256 s., ISBN 978-80-7387-253-3.
- Plamínek, J.: *Tajemství motivace: Jak zařídit, aby pro Vás lidé rádi pracovali*. 1. vydání. Praha: Grada, 2007, 128 s., ISBN 978-80-247-1991-7.

Praško, J., Bareš, M., Horáček, J., Mohr, P., Motlová, L., Seifertová, D., Španiel, F.: *Léčíme se s psychózou – Co byste měli vědět o schizofrenii a jiných psychózách*. 1. vydání. Praha: Medical Tribune CZ, 2005. 96 s., ISBN 80-239-5482-2.

Probstová, V.: Sociální práce s duševně nemocnými. In Matoušek, O., Kolářková, J., Kodymová, P. a kol.: *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. s. 352, ISBN 80-7367-002-X. s. 135-161.

Rahn, E., Mahnkopf, A.: *Psychiatrie: učebnice pro studium a praxi*. Praha: Grada, 2000. s. 466, ISBN 80-7169-964-0.

Shankar, J. & Collyer, F. (2002): *Support needs of people with mental illness in vocational rehabilitation programs -the role of the social network*. International Journal of Psychosocial Rehabilitation. 7, 15-28

Sozanská, O.: Volunteer Development Program a mezinárodní organizace zabývající se dobrovolnictvím. In *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností*, Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 5. - 6.5. 2008, Kroměříž. s. 22-24.

Sociální služby: *Dobrovolnictví*. Č. 6 (červen-červenec 2010), ročník XII. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2010. Vychází měsíčně. 47 s., ISSN 1803-7348.

Stuchlík, J.: *Asertivní komunitní léčba a case management*. Praha: Fokus Praha a CRPDZ, 2001.

Šiklová, J.: Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti. In Matoušek, O. a kol.: *Základy sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. 312 s., ISBN 80-7178-473-7. s. 139-154.

Thornicroft, G., Szmukler, G.: *Textbook of Community psychiatry*. Oxford: University Press, 2001. 585 s., ISBN 0-19-262997-2.

Tošner, J.: Dobrovolníci v neziskových organizacích - příležitosti a bariéry, In *30 dní pro neziskový sektor: Sborník informací 2003*. Praha: ICN, 2003. s. 19-20.

Tošner, J., Sozanská, O.: *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vydání. Praha: Portál, 2006. 152 s., ISBN 80-7367-178-6.

Volunteering Across Europe – organisations, promotion, participation. Spes, Centro di Servizio per il Volontariato del Lazio, 2005. Sborník z konference.

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, Amsterdam: IAVE, 2001. [cit. 2010-5-29]. Dostupné z WWW: [http://www.dobrovolnik.cz/d_dek.shtml]

Výroční zpráva 08 - Fokus Vysočina, Havlíčkův Brod, 2008.

Výroční zpráva 2008 - Hestia, Praha, 2008.

Wilken, J.P., Hollander, D.: Komplexní přístup k psychosociální rehabilitaci. CRPDZ, RINO Institue Noord-holland, 1999.

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě v platném znění.

Zelená kniha. *Zlepšení duševního zdraví obyvatelstva: Na cestě ke strategii duševního zdraví pro Evropskou unii*. Komise evropských společenství, Brusel, 2005. [cit.2010-5-29]. Dostupné z WWW:

[http://ec.europa.eu/health/archive/ph_determinants/life_style/mental/green_paper/mental_gp_cs.pdf]

Další elektronické zdroje:

www.cev.be

www.dobrovolnik.cz

www.dobrovolnici.cz

www.dobrodus.cz

www.esethelp.cz

www.fokus-praha.cz

www.fokusvysocina.cz

www.hest.cz

www.mvcr.cz

www.mzv.cz

Přílohy

PŘÍLOHA A	Scénář otázek používaný pro polostrukturované rozhovory
PŘÍLOHA B	Tabulky 1-4 uvádějící data z rozhovorů s dobrovolníky
PŘÍLOHA C	Vybrané přepisy rozhovorů s dobrovolníky

MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ PRO PRÁCI S LIDMI S DLOUHODOBÝM DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

Okruh otázek zaměřených na základní demografické a profesní údaje

1. Pohlaví
2. Věk
3. Studujete nebo pracujete?

Pakliže studujete, můžete uvést jaký obor, pokud pracujete můžete sdělit v jakém oboru

Okruh obecných otázek zaměřených na dobrovolnictví, působení v něm a motivaci obecně

4. Jak dlouho působíte jako dobrovolník v této organizaci?
5. Je to Vaše první zkušenost s dobrovolnictvím nebo jste působil/a jako dobrovolník již dříve v minulosti?

Působíte případně paralelně v jiné organizaci /resp. s jinou cílovou skupinou nebo v jiném typu organizace či v jiném oboru ?)

6. Co Vás vedlo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem?

Jaké motivy můžete uvést ?

Co je/bylo pro Vás rozhodující: např. věnovat volný čas, získat zkušenosti, praxe/uplatnění znalostí, seberealizace/uspokojení/sebenaplnění, potřeba pomáhat/pečovat apod.?

7. Co vše ve Vás vyvolává, když se řekne dobrovolnictví/dobrovolník?

Co pro Vás znamená v širším smyslu?

Má pro Vás tento fenomén nějaký důležitý význam, pociťujete hlubší smysl?

Okruh otázek zaměřených na motivaci dobrovolníků, konkrétní dobrovolnickou činnost s danou cílovou skupinou v organizaci a spokojenost s organizací

8. Proč jste si vybral/a konkrétně cílovou skupinu lidí s duševním onemocněním?

Lze říci, co Vás k tomu vedlo a co Váš výběr ovlivnilo?

Zkuste se zamyslet, co stálo u Vašeho rozhodnutí, na počátku výběru Vašeho zaměření?

9. Jakým činnostem se společně s klientem/s klienty věnujete?

Můžete vyjmenovat, které jsou to nejčastěji?

10. Co Vám spolupráce a setkávání s klienty přináší ?

Cítíte se díky tomu naplněn?

Přináší Vám setkávání radost?

Napadá Vás nějaký užitek, který ze spolupráce máte přímo Vy, můžete uvést co to je?

11. Setkáváte se při spolupráci s klientem s nějakými problémy?

Mohl/a byste některé z těchto problémů zmínit?

Lze říci, že se mohou objevit určitá úskalí při práci konkrétně s touto cílovou skupinou?

12. Co je pro Vás odměnou za Vaši práci a úsilí?

Co pociťujete jako ocenění Vaší činnosti?

Co Vás dokáže potěšit při/ve Vaší práci?

Jakým způsobem/formou byste si představoval/a takové ocenění?

13. Co vidíte jako motivující pro pokračování v činnosti dobrovolníka s klienty s duševním onemocněním ?

Dokážete říci, co je tím "hnacím motorem", který dodává energii tolik potřebnou pro činnost dobrovolníka a konkrétně s touto cílovou skupinou?

Jsou tyto motivující síly spíše ve Vás nebo přichází z vnějšku?

14. Řekl/a byste, že Vám přináší dobrovolnická činnost uspokojení?

Jaký pocit/y máte konkrétně ze své činnosti?

15. Nabízí Vám organizace, ve které působíte v rámci dobrovolnického programu nějaké výhody (ve smyslu vzdělávání, školení, pravidelné supervize či společného setkávání dobrovolníků) a jaké?

Pokud ano, motivuje Vás to k další činnosti nebo je to pro Vás důležité či rozhodující?

16. Pokud se Vám něčeho nedostává, co byste potřeboval/a, aby se to změnilo a byl/a jste jako dobrovolník spokojenější?

17. Pokud Vám něco jako dobrovolníkovi chybí ze strany organizace (což může mít vliv na spolupráci s klientem), mohl/a byste formulovat co to je?

Co Vám připadá ještě jako důležité pro vytvoření a udržení jakéhosi zázemí pro dobrovolníky v organizaci a zejména pro ty, kteří se věnují cílové skupině lidí s duševním onemocněním?)

18. Když se zamyslíte nad blízkou budoucností, máte své osobní plány i nadále nějak spojeny s dobrovolnictvím?

Jaké plány ohledně dobrovolnictví máte do budoucna?

Pokud to víte či odhadnete, můžete sdělit, jak dlouho se ještě budete dobrovolnictví věnovat?

Organizace	Dobroduš	Eset Help	Fokus
Pohlaví			
Ženy	4	5	6
Muži	1	1	0

Tab. 1: Pohlaví a počet dobrovolníků v organizaci

Organizace	Dobroduš	Eset Help	Fokus
Věkové rozpětí			
18-26 let	1	2	3
27-40 let	2	3	3
41-55 let	1	1	0
55+ let	1	0	0

Tab. 2: Počet dobrovolníků v organizaci a jejich věkové rozpětí

Organizace	Dobroduš	Eset Help	Fokus
Délka působení v programu			
Do 6 měsíců	1	0	4
0,5 – 1 rok	2	3	2
1 – 2 roky	0	3	0
Více než 2 roky	2	0	0

Tab. 3: Počet dobrovolníků v organizaci a délka jejich působení v programu

Organizace	Dobroduš	Eset Help	Fokus
Jiná zkušenost s dobrovolnictvím			
Ano	2	3	4
Ne	3	3	2

Tab. 4: Počet dobrovolníků a jejich předchozí či další paralelní zkušenost s dobrovolnictvím

Dobroduš - rozhovor č. 5, délka rozhovoru: 42:20.

1. Žena
2. 37 let
3. Pracovala jsem jako asistentka v investiční společnosti, teď pro ní pracuju z domova. Dokončuji Katolickou teologickou fakultu – obor teologické nauky. Dříve jsem studovala ještě Evangelickou teologickou fakultu.
4. Asi tak od dubna 2008.
5. Je to první zkušenost, v takové situaci pod zastřešením nějaké organizace jsem ještě dobrovolnickou činnost nedělala.
6. Když jsem skončila na ETF jeden čas jsem byla v PL Bohnice a pracovala jsem v týmu spirituální péče, věnovala jsem se hagioterapii na oddělení pro závislé, u Prokopa Remeše. Také mi to přijde důležité. Na začátku jsem měla jednu klientku, pak jsem odjela do Anglie, spolupráci jsem musela proto ukončit. Po návratu mi to chybělo, tak jsem hned kontaktovala Dobroduš. Myslím, že už to pak ani není o čase, ten se dá vždycky najít, je to pro mě smysluplné.
7. Někdo, kdo je ochoten věnovat určité důležité činnosti, která je opomíjená třeba i státem, a je zároveň hodně potřebná. Navíc je celá škála věcí, kde se dá pomáhat, nelze ale dělat vše. Proto je důležité si něco vybrat a hlavně začít.
8. Byla to hlavně zkušenost z PL Bohnice, kde jsem nějaký čas působila a dělala hagioterapii, vyhovovalo mi spojení teologie a psychologie. Tam jsem se poprvé setkala s lidmi s duševním onemocněním. Potom jsem narazila na organizaci Dobroduš, věděla jsem, že je pod Diakonií, pro mě byl zajímavý právě křesťanský přesah a jakési spojení psychologie a teologie.
9. Mám jednu klientku, je to starší paní, má problémy s pohybem. Proto jde hlavně o kontakt, že k ní přijdu, vidíme se, povídáme si, klientce občas taky čtu. Zřídka se jdeme i projít, ale třeba jen před dům, obtížně se jí chodí. Chodím za ní jednou týdně.
10. Uspokojena nebo naplněna se asi necítím. Je to ale příjemné setkání, je příjemné za někým chodit, setkávat se s někým, koho bych za jiných okolností těžko potkala. Vzhledem ke klientčině věku se také dostaneme k zajímavým tématům jako stárnutí, samota, nemoci. Často mě to přivede na myšlenky, jak člověk stárne, jak vlastně skončí, nikdo neví, co bude. Dělá mi ale radost, když můžu pomoci úplně s konkrétními praktickými věcmi, např. když byly volby, pomáhala jsem klientce vybírat koho bude volit, nebo spíš jsme se o tom bavily, sehnala jsem jí nějaké informace. Často jí ráda vyhovím, když chce něco přinést, napíše mi sms a já jí to přinesu, jsou to i jen malé věci, které potěší. Jinou zkušenost mám u minulé klientky, byla hospitalizovaná, ale po nějakém čase jsem viděla zřetelný posun, dokázala jsem jí přesvědčit a podpořit v aktivitě, spolupráce měla smysl.
11. Aktuálně se moc problémy neobjevují, je to konkrétní situace, vždy se odehrává stejně. Napadá mě ovšem něco, co těžko mohu ovlivnit. Klientka má syna, který za ní chodí, je dlouhodobě nezaměstnaný, vždy vyžaduje peníze, evidentně sám potřebuje pomoc. Poslouchám pak klientku,

jak jí to trápí a rozhodně nepřidá ke zdravotnímu stavu. Nelze ale začít pomáhat někomu dalšímu, navíc když on sám ani nechce.

12. U minulé klientky bylo problémů více, například vůbec nefungoval opatrovník, klientka ho ani neznala, nestavil se za ní, ani nevěděla, že ho změnili. Myslím, že dobrovolník díky vybudovanému vztahu s klientem může přijít na spoustu věcí postupem času, může na ně upozornit třeba koordinátora, začít věc řešit a pomoci tak klientovi.

Obecně může být úskalím, když se člověk moc zajímá ve vztahu s klientem, je spousta problémů, které prostě nemůže vyřešit, ne ze své pozice, nemá na to kapacitu. Proto je potřeba hlídat si hranice a ten emocionální interes. Nejsme rodina, ani přátelé, role dobrovolníka je specifická, lze ji těžko vymezit ve vztahu ke klientovi. Důležitá je proto pravidelná zpětná vazba a supervize. Klienti někdy mohou začít využívat právě tohoto zájmu, mohou manipulovat, protože to vycítí.

13. Při spolupráci s první klientkou začínalo mít naše setkávání smysl asi po roce. Od prvotní monotónnosti schůzek jaksi ožila, byla aktivnější a byly viditelné konkrétní výsledky, např. se začala scházet s case managerem z Fokusu apod. Potřeba je také počítat s rizikem, že se stav vrací, zhoršuje na předchozí úroveň. Důležité je myslet pořád na to, že jsou tito klienti nemocní, být trpělivý, chovat se lidsky, tam hlavně vidím ten křesťanský kontext. Klienti to vycítí, znám od první klientky historky o sestřičkách, které se k pacientům chovají různě, některé hezky, jiné s nimi ani nemluví. Jsou to ale hlavně lidé, vycítí tento lidský přístup a ocení, když s nimi takto vycházíte. Aktuálně mě u klientky potěší i jen to, že si mě pamatuje a sdělí mi, že je ráda, když jsem přišla. Nutně se nemusíme dobrat nějakého výsledku, prostě stačí, že to bylo fajn. Ocenění od koordinátorů a organizace funguje vždy. Z hlediska klienta by to bylo jedině, kdyby si sám něco naplánoval, čeho chce dosáhnout a pak se to v rámci naší spolupráce povedlo. U první klientky se stala první velká změna, když dokázala sama dojít do volnočasového klubu do Fokusu z léčebny. Měla nejprve velké obavy, strach, stále to odkládala, já tam musela s ní, pak to ale překonala a došla tam. Byl znát pak velký posun.
14. Je příjemné se s někým potkat a uvědomit si, že se může stát cokoli komukoli. Při běžném setkávání s různými lidmi v dnešní době je znát orientace na výkon. Od klientky mám možnost naučit se žít trochu jinak a dívat se jinak na svět z jiného pohledu. Myslím, že klienti s duševním onemocněním jsou trochu víc upřímnější, otevřenější, neřeší tolik, co mají sdělit, o čem mluví, tak jako ostatní. Setkávání a komunikace s nimi je do jisté míry osvobozující.
15. Má to smysl, je spousta věcí, které se dají zlepšit. Člověk při setkávání s klientem zjistí spoustu problémů, např. u mé klientky vím, jak je těžké dostat se třeba do domova důchodců, je dlouhý pořadník, bere hodně léků, které stojí hodně peněz, není schopná si vařit, tak si nechává donášet obědy, které ale často nejsou k jídlu. Lze ale aspoň v něčem pomoci, zlepšit a následně zhodnotit, co se povedlo. Určitě mám ale dobrý pocit, také pocit důležitosti, smysluplnosti v tom, co dělám.
16. Od začátku jsme prošli jako dobrovolníci školením, testy, pohovorem. Navštívili jsme taky PL Bohnice, kde nám přednášela lékařka psychiatrická tuším z pavilonu 3. Každý měsíc máme supervizi s psychoterapeutem. V Dobroduši funguje také nepravidelně tzv. Klub líných turistů, kam mohou chodit i hospitalizovaní z léčebny, což je dobrá příležitost klienty navzájem seznámit, jeden čas to byla taková seznamka. Na konci roku se pořádá nějaké setkání dobrovolníků v kavárně v Jelení,

v rámci toho koncert. Pokud je zájem mezi dobrovolníky, mohou se zařídit i speciální přednášky, měli jsme třeba jednu o schizofrenii. Rozhodující to pro mě není, ale je to zajímavé získat informace od odborníků, psychiatrů. Člověk pak může srovnat uváděné projevy nemoci s projevy u svého klienta, zjistit, že něco nedělají proto, že nechtějí, ale protože skutečně díky onemocnění nemohou, nebo zjistí také důležitost braní léků, což jako informaci mohou předat i klientovi. Určitě to vnímám jako obohacení.

17. Nemyslím si, že mi teď něco chybí. Možná by bylo pro mě zajímavější pestřejší složení skupiny dobrovolníků. Aktuálně je v Dobroduši hodně mladých lidí, studentů, nebo i těch kteří mají vzdělání v oboru jako psychologie, sociální práce, mají výcviky. Vyhovovalo by mi víc, kdyby tam bylo více starších lidí, kteří už mají nějaké životní zkušenosti, třeba i mimo obor. Ne, jinak mě nic nenapadá. Vše funguje, je-li naopak problém, lze se obrátit na koordinátora, který se snaží situaci vyřešit.
18. Teď budu s klientkou končit, jsme spolu půl roku. Odjíždím zase do Anglie, nerada bych ale skončila úplně, nechám si to otevřené. V blízké budoucnosti bych ale určitě ještě ráda pokračovala.

Eset-Help - rozhovor 2, délka rozhovoru: 28:57.

1. Žena
2. 23 let
3. Studuju, na FF UK, dva jednoobory jihovýchodoevropská studia (balkanistika) a etnologii.
4. Od prosince 2008, už je to asi 1, 5 roku, co jsem začala.
5. Ano, je to moje první zkušenost.
6. Ze začátku to byla potřeba praxe, tedy pro studijní účely, původně jsem se hlásila na psychologii, tak jsem praxi potřebovala. Nakonec jsem zjistila, že mě to baví, že i při setkávání v rámci jazykového kurzu je volnější pole působnosti. Přímou do organizace jsem se dostala tak, že jsem se účastnila přípravného kurzu na psychologii a potkala jsem tam dobrovolnici, která v tu dobu působila v Esetu, řekla mi, že hledají někoho nového, tak jsem to zkusila.

Jsem teď spokojená, nejprve jsem měla dva kurzy FJ a AJ, teď kvůli času jen AJ. I když prvotní motivace byla studium, změnila se, motivují mě klienti a stoprocentně mě to baví, počítám s tím i do budoucna.

7. Určitá vůle, lidskost, ochota pomáhat, sounáležitost, touha něco odevzdat. Pro mě osobně i dobrá nálada a celkově pozitivní atmosféra, snaha předávat pozitiva, tedy pokud to někam vede.
8. Jak jsem říkala, původně kvůli psychologii, na kterou jsem se hlásila. Přemýšlela jsem ale i o jiných skupinách, bavilo by mě to to i se staršími lidmi, chodit někam do domova důchodců (chystám se, až pojedu do zahraničí..).
9. Je to kurz AJ, dříve jsem měla i FJ. Setkáváme se jednou týdně.
10. Určitě se cítím naplněna, hlavně, když klient vypadá, že mu to něco přináší, tak jsem potěšená.

Celkově mi dělají radost pokroky klientů, ale taky, když chodí včas, soustředí se, nejen tedy jejich jazykové znalosti.

Užitek...asi celkově přátelská atmosféra, klienti jsou na mě hrozně milí a taky vedení je milé a

přátelské.

11. Určitě se objevují, nesoustředěnost, špatná nálada, ovlivňující celou skupinu, klienti mohou mít přemrštěné reakce. Pokud se ale něco děje, řeší se to hned s koordinátorkou. Celkově mám s klienty ale spíš pozitivní zkušenost. Ještě mě napadá nespolehlivost, když někdo přijde jednou, že má zájem a pak už ne.

Úskalí je asi hlavně v tom, že na kurzu je ze začátku hodně lidí a postupně odpadnou, je tak ohrožen. Když je více klientů, více se diskutuje a navzájem se více motivují v práci a pokroky jsou větší, když je jich méně, výkony nejsou takové.

Máme ale takovou domluvu, vždy na začátku hodiny si řekneme, že se teď pokusíme problémy, špatné pocity na chvíli dát stranou, zkusíme se soustředit a budeme se věnovat angličtině. Je to takové vyladění skupiny.

12. Když je klient spokojený, je to na něm vidět, nebo když alespoň vypadá, že ho to baví. Ještě větší odměnou je, když to řekne, že mu to něco dalo.

Organizace, vedení vyjadřuje ocenění, také motivuje.

Byla tu určitá nabídka společného sezení dobrovolníků, to mi trochu chybí, bylo by to fajn, kdybychom se sešli, poznat ostatní a předat si zkušenosti.

13. Samotná práce s klienty je pro mě motivující, také organizace, stabilita a zájem o kurzy a setkávání. Také více zájemců a poměrná volnost, tedy možnost vést různé kurzy, různé pokročilosti.
14. Určitě duševní uspokojení ano i celkově dobrá nálada. I když je to časově náročné, jsem ráda i za málo, že jsou alespoň nějaké výsledky a někam to směřuje.
15. Občas semináře přímo od Eset Help, dostáváme pozvánky na mail, koordinátorka nám doporučuje účastnit se. Pamatuji si na jeden seminář na téma drogy, líbilo se mi, že tam byli lidé z praxe. Supervize byla dříve, teď už dlouho ne. Jsou nabízeny také různé akce mimo Eset Help nebo jiné než výukové, byl tu třeba turnaj v ping-pongu.

Není to pro mě důležité, určitě ne rozhodující. Beru to jako doplněk, je to fajn jako něco navíc, co obohacuje, řekněme zajímavý bonus.

16. Občas jsou problémy s prostorem, spíše tedy technického charakteru. Jinak přístup organizace i klientů podle mě v pořádku, jen výjimečně se vyskytne něco závažného.
17. Pro mě vyloženě praktické věci, pro výuku potřebuju tabuli, slovníky. Ale myslím, že to je skvěle flexibilní, vše lze okamžitě řešit. Flexibilita oboustranná je zásadní, když nemůžu, dám vědět a koordinátorka to hned řeší, kontaktuje klienty, zajistí náhradu nebo kurz zruší. Myslím, že je s nimi výborná spolupráce a to také motivuje.

Důležité asi, jak celkově vypadá prostor, atmosféra, vybavení, samotný koordinátor, který je k dispozici na telefonu i osobně, vyjde vstříc a dá se s ním vše řešit. Vstříc vycházejí i ostatní pracovníci, když potřebuju něco řešit, nabízí pomoc, panují tu přátelské vztahy.

18. Určitě příští půlrok ano, poté plánuju výjezd do zahraničí, tak budu mít pauzu. Po návratu bych ráda pokračovala, buď tady, nebo mě zajímají i práce v domovech důchodců, tedy s jinou cílovou skupinou. V průběhu studia, kdy je ještě trochu víc času, je to určitě fajn, myslím, že se můžu věnovat dobrovolnictví alespoň do konce studia než začnu pracovat. Ještě mě napadá, že i když vedu

kurz začátečníků, stále mě to nutí mluvit, a to je pro cizí jazyk dobré.

Fokus Praha – rozhovor č.3, délka rozhovoru: 17:04

1. Žena
2. 30 let
3. Aktuálně jsem na mateřské dovolené, před tím jsem pracovala jako staniční na psychiatrii.
4. Něco přes půl roku.
5. Je to moje první zkušenost, jinde jsem do té doby nebyla, ani teď ne. Zajímavé je, že jsem nabídku dobrovolné práce posílala do více organizací a odpověděli mi jen z Fokusu.
6. Na mateřské jsem toho už měla dost, díky dobrovolnictví jsem chtěla být někomu užitečná, zároveň jsem nechtěla zavazující pevnou dobu jako v práci.

Rozhodující byla náplň času, únik ze stereotypu, nabídla jsem své zkušenosti a chtěla jsem se i nějak realizovat.

7. Vyvolává to ve mě obdiv, vážím si lidí, kteří se nabídnou dobrovolně něco udělat pro druhé. Někdy se lidi ale i podceňují, že nemají co nabídnout, ale myslím, že každý má něco, co nabídnout může. Taky si myslím, že stále není dobrovolnictví moc rozšířeno a moc se o něm neví.

Za dobu mého působení se moc názor nezměnil, nezískalo pro mě nějaký hlubší smysl.

8. Vychází to hlavně z oboru, ve kterém jsem pracovala (tedy zdravotní sestra na psychiatrii). Ale souvisí to také s tím, že mi jako jediní odpověděli, když jsem rozesílala nabídku své práce do různých organizací.
9. Sportovní aktivity, hlavně fotbal s víceméně stálou skupinou klientů. Bylo to jednou týdně, teď máme bohužel pauzu přes léto, sokolovna, kam jsme chodili je zavřená, vytopená. Opraví ji a otevrou zas až od září.
10. Myslím, že vznikla dobrá parta, odměnou jsou příznivé reakce klientů, když vidím, že mají radost.

Užitek je pro mě určitě pravidelnost sportovního vyžití.

11. Byla to jedna zkušenost s klientem s agresivními projevy, kdy jsem pocítovala obavu, jak si mohu dovolit situaci řešit, tedy z jakého postavení. Myslím, že ne vždy je dobrovolník skupinou přijat jako "rovný s rovným", podle mé zkušenosti jsme pro ně autority. Ale na druhou stranu by zas dobrovolník neměl z této pozice před klienty vystupovat. Takže trochu moje osobní dilema.

A pak jsem do svého dobrovolnického působení tam měla tendenci tahat terapeutické působení což vnímám jako neprofesionální.

Úskalí může přinést běžně neočekávané chování jako impulzivita, afekty, agrese klientů, což nepřipravený dobrovolník třeba nemusí ustát.

12. Pravidelnost sportu pro mě, ale i to, že vidím, že sem klienti chodí rádi, kluci z toho měli evidentní radost. Také se mi povedlo, že jsme s jedním klientem překonali určitý konflikt, je tedy patrný vývoj ve vztazích.
13. Oficiálně jsme to ukončili před prázdninami, loučili jsme se, protože nám zavřeli sokolovnu, tak je to takové nejisté, navíc v září nastupuju znova do práce. Sama činnost mě ale baví, stejně tak si

myslím, že by uvítali pokračování i klienti, sami by tam totiž asi nechodili, což by bylo škoda.

14. Uspokojení asi ano. Určité nedocenění pocit'uju doma, nemají pro to takové pochopení, ale samozřejmě ten dobrý pocit převažuje pro mě.
15. Supervize ano, vzdělávání a školení, co vím, ne. Co mi vadilo, bylo, že jsem se chtěla o nějakém klientovi dozvědět víc, konkrétně u zmiňovaného klienta s agresivními sklony, nikdo mi ale nechtěl nic říct, pak jsem to chtěla řešit na supervizi, ale nebyla příležitost. Na té další bych to myslím otevřela.

Určitě je důležitá supervize i další věci, rozhodující pro mě ale není, dělala bych to i tak.

16. Bylo by fajn proplácení lístků na MHD, což samozřejmě chápu je obtížné.
17. Jak říkám, hrazení cestovních nákladů by bylo milé. Supervize je pro to zázemí určitě nezbytná, hlavně pro lidi zcela mimo obor, ti by také měli dostat alespoň miniškolení o duševní nemoci, základy o tom, s čím se mohou setkat.

Informace o kurzech pořádaných Ve Fokusu mi nějak unikly, nevím o tom.

18. Zatím musím říct, že ne, nastupuju zase do práce, tak není nic jisté. Pokud ale syn půjde bez problémů do školky a pokud to časové možnosti dovolí, chtěla bych si to zařídit tak, abych zase mohla chodit a určitě by to bylo do Fokusu.

Dobrovolnictví a motivace dobrovolníků pro spolupráci s lidmi s dlouhodobým duševním onemocněním (ve vybraných organizacích v Praze)

Diplomant: Romana Šimková

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Václava Probstová, CSc.

Oponent:

Resumé

Předložená diplomová práce se obecně zabývá tématem dobrovolnictví v oblasti podpory osob s duševním onemocněním, konkrétněji pak zkoumá důvody a motivaci, kterou lze nalézt u dobrovolníků jednotlivých programů. Hlavním záměrem práce je zjištění motivací dobrovolníků, které je vedou k zapojení do dobrovolnické činnosti s danou cílovou skupinou, stejně jako zjištění jejich nenaplněných potřeb v průběhu spolupráce a zejména spokojenosti či nespokojenosti se zázemím poskytovaným organizací.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je postavena převážně na poznatcích z dostupné odborné literatury, částečně čerpá z vlastní praxe a zkušenosti. Část praktická je reprezentována výzkumným kvalitativním šetřením, kde zvolenou metodou je dotazování, konkrétní technikou pak polostrukturovaný rozhovor.

V úvodních kapitolách se práce věnuje vymezení základních pojmů souvisejících s tématem dobrovolnictví, představení historie dobrovolnictví na našem území i ve vybraných zemích v zahraničí, stejně tak aktuální situace (zastřešující organizace, legislativní úprava) a podoby dobrovolnictví v České republice. Podrobněji je dále představena klientská skupina, na níž je dobrovolnictví zaměřeno, příklady dobrovolnických programů a fungujících projektů a konkrétně také tři organizace, které byly zahrnuty do výzkumného šetření.

Samotné výzkumné šetření se již zabývá zjišťováním spokojenosti, motivovanosti a potřeb dobrovolníků projektu Dobroduš Diakonie ČCE – SKP Praha, organizace Eset-Help, o.s. a Fokus Praha, o.s. při spolupráci s klienty. Pro účely šetření bylo realizováno 17 polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky.

Výsledky souhrnně ukázaly, že nejspokojenější skupinou jsou dobrovolníci z projektu Dobroduš, u dobrovolníků z organizace Fokus Praha a Eset Help bylo zjištěno více různých nenaplněných potřeb. Nejčastější motivací pro dobrovolnictví byla potřeba praxe a zkušeností, méně častou pak potřeba trávit zajímavě volný čas. Pro výběr cílové skupiny byl pak nejčastější motivací předchozí zájem o obor, méně častou pak opět potřeba praxe a prohloubení zkušeností. Většina dobrovolníků zhodnotila kladně své působení s klienty a uvedla pozitivní pocity ze spolupráce. Většina z dotazovaných dobrovolníků také uvedla, že se v dobrovolnickém programu dané organizace cítí bezpečně, ovšem pro ještě lépe fungující zázemí zmínili dobrovolníci několik návrhů.

Zjištěné poznatky byly v rámci šetření zpracovány do příslušných závěrů, v neposlední řadě

zde byl věnován též prostor úvahám nad možnými doporučeními pro organizace a jejich dobrovolnické programy, stejně tak i úskalím samotného šetření.

Volunteering and motivation of volunteers for cooperation with people with long-term mental illness (in some organisations in Prague)

Diplomant: Romana Šimková

Subject of study: Social work

Supervisor: PhDr. Václava Probstová, Csc.

Opponent:

Resume

The presented thesis deals generally with topic of volunteering in the area of support of mentally ill persons, in more details it focuses on the volunteers motivation and also on reasons, why they participate on different programs. Main goal is to discover the volunteers' motivation which lead them to join a volunteer activity with given target group, to find out their unfulfilled needs and also to evaluate the support provided by the organisation.

The thesis is divided in a theoretical and a practical part. The theoretical part is mostly built up of knowledge acquired from available special literature, partially from proper experience. The practical part is represented by a qualitative research, the chosen method was questioning and the concrete technique was half-structured interview.

The opening chapters define basic terms related to volunteering, they briefly introduce history of volunteering abroad and in our country and present current situation in the Czech republic. In more details the client group is introduced, which the volunteering is focused on and also examples of volunteer programs and organisations, which were included into the research.

The research itself deals in the concrete with satisfaction, motivation and needs of volunteers in following organisations: Dobroduš Diakonie ČCE – SKP Praha, Eset-Help, o.s. and Fokus Praha, o.s. For purposes of this research 17 half-structured interviews was made.

The results have shown, the most satisfied group are volunteers of Dobroduš Project, volunteers of Fokus Praha and Eset Help have several unfulfilled needs. The most frequent motivation is a need of experience, less common motivation is a need to spend a free time in interesting way. The choice of a target group was motivated by previous interest in subject, further need of experience and broader subject knowledge. The majority of volunteers has positively evaluated their work with clients and had a good impression of activity. The most of them felt safe, for even better organisation function volunteers presented new suggestions.

The found observations were implemented into conclusion, possible recommendations were suggested to organisations and their volunteer programs. Possible bottlenecks of survey were also mentioned.